

04

Desempenho e compromissos ESG

- 4.1 Compromissos e Objetivos de desenvolvimento sustentável
- 4.2 Desempenho económico e financeiro
- 4.3 Inovação
- 4.4 Descarbonização rumo ao net-zero
- 4.5 Envolvimento com as Pessoas
- 4.6 Envolvimento com a Comunidade
- 4.7 Taxonomia



4. DESEMPENHO E COMPROMISSOS ESG

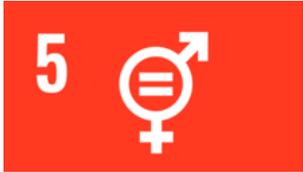
4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

GRI 2-22, 2-23, 2-24

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
<p>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</p> <p>Atingir um balanço carbónico <i>net-zero</i> até 2030</p>	 <p>GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS</p>	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha	2030 (50% até 2025)	15,30%	
		Eletrificar 45% da frota subcontratada	2030	~0%. Identificação de subcontratados críticos e preparação de questionário para auscultação	
		Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável	2030	100% Energia Verde adquirida em certificado de Garantia de Origem	
		Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP)	Anual	1 144 141,08 kwh (+45,4%)	
		Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano	2030 (até 100 mil m ²)	Mais 7 edifícios intervencionados (+17,3% m ²)	
		Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019	2022	Poupança de 14% nos edifícios abrangidos (52 edifícios)	
		Reduzir o consumo de energia elétrica	-5% até 2022 -2% até 2023	+2,8%	
		Reduzir o consumo de combustíveis	-1% até 2022 -2% até 2023	Consumo idêntico (+0,4%)	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022			
GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS		Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde"	2020-2025	488 formandos concluíram a formação com sucesso (3,9%)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Manter o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior	Anual	-0.2	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75%	Anual	Taxa de 99,1% (1,4%)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas	60% em 2023 80% em 2025 100% em 2030	Incorporação de 54,9% (21,3 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade	Anual	3 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquia automática, 2 edições	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais	Anual	98,1% (0,9 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais	Anual	94,7% (4,5 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Avaliar 100% de fornecedores críticos	30% em 2022 100% em 2023	Avaliação de 100% dos fornecedores críticos	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Attingir um balanço carbónico <i>net-zero</i> até 2030		Alcançar um balanço <i>net-zero</i> de emissões carbónicas (<i>scopes</i> 1, 2 e 3)	2021-2030	Total de emissões dos <i>scopes</i> 1,2 e 3: 88 707,7 ton CO ₂ -0.2% que em 2021	<input checked="" type="checkbox"/>
				Reduzir as emissões de CO ₂ do <i>scope</i> 1 em 3%	2022-2023	Novo	■
Reduzir as emissões de CO ₂ <i>scopes</i> 1 e 2, face ao ano 2021	-1% até 2022 -2% até 2023 -61% até 2030			+0.5%	<input checked="" type="checkbox"/>		
Reduzir as emissões totais de CO ₂ dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2021	+5% até 2022 +1% até 2023 -55% até 2030			-0.2%	<input checked="" type="checkbox"/>		
Meta SBT (<i>well-below</i> 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO ₂ dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2013	2013-2025			-15.9%	<input checked="" type="checkbox"/>		
Meta SBT (<i>well-below</i> 2°C): Reduzir a intensidade carbónica por objeto postal em 20% (<i>scopes</i> 1, 2 e 3), face a 2013	2013-2025			+6.7%	<input checked="" type="checkbox"/>		
ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS		Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT	Anual	Realizado: 5 474,6 toneladas de CO ₂ compensadas para ofertas Correio Verde e Expresso e Encomendas, em Portugal.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Promover a reflorestação ativa do território nacional: Mais 6 500 <i>kits</i> Uma Árvore pela Floresta	Por campanha anual	Vendas da 8.ª edição: 5 985 <i>kits</i> vendidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	 GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES	Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido	Anual	+5,1%	
		Aumentar a taxa de assiduidade para 93%	2022: 92% 2025: 93%	92,5% (-0,6 p.p. que em 2021)	
		Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes	Anual	0 acidentes mortais	
		Reduzir em 5% os acidentes laborais	Anual	801 ocorrências (mais 1,5% que no ano anterior)	
		Reduzir em 5% os dias perdidos	Anual	+19,1% que no ano anterior	
		Taxa de formação (efetivo CTT) de 1%	Anual	0,8 %	
		Taxa de trabalhadores/as formados/as (efetivo CTT) de 90%	Anual	93,0 %	
 GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS	Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações, para potenciar a experiência do trabalhador/a	2022	679 participações; 11 600 horas		
	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral	Anual	Realizado inquérito referente ao 1.º trimestre do ano - NPS (Motivação)		
	Criar e implementar o novo programa de <i>onboarding</i> para integração dos novos/as trabalhadores/as	2025	Novo	■	
	Divulgar programa de formação para novas chefias (<i>e-learning</i>) sobre igualdade de oportunidades e não discriminação	2022: Cerca de 800 pessoas 2023: Divulgar anualmente	0 (a formação não se realizou em 2022)		
	Criar e implementar o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral	2023-2025	Novo	■	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	 ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS	Attingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%)	2025	40,5 (+0,1 p.p. que em 2021)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT	Anual	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>
		Analisar o <i>gap</i> salarial	2021-2023	Realizada análise preliminar	<input type="checkbox"/>
PROMOVER A PROXIMIDADE À COMUNIDADE LOCAL Reforçar a presença ibérica e o envolvimento ativo dos/as colaboradores/as em ações de impacto positivo nas comunidades	 REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES	Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial: 6 ações	Anual	Realizadas 10 ações	<input checked="" type="checkbox"/>
		Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano	2025	Média de anual, por participante: 5 horas Realizadas 1 517 horas voluntariado por 291 pessoas no total	<input type="checkbox"/>
		Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social	2025	Investimento em programas de impacto junto das comunidades de 0,97% do EBIT Recorrente, em 2022 O investimento total foi de 627 770,45 euros (+16,5% que no ano anterior)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Manter capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT	Anual	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>
		Contratar 75% dos serviços a fornecedores locais (na Península Ibérica)	2025	92,7 %	<input checked="" type="checkbox"/>

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa	 PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS	Manter a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC)	Anual	Assegurada a manutenção da adesão ao UNGC e à iniciativa Business Ambition for 1,5° C	<input checked="" type="checkbox"/>
		Pontuar na posição de <i>Leadership</i> no Carbon Disclosure Project - Climate Change	Anual	Posição Leadership A	<input checked="" type="checkbox"/>
		Pontuar 90% no <i>rating</i> de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC	2030	Pontuação de 73,3% no SMP 5.º lugar no setor	<input checked="" type="checkbox"/>
		Reforçar o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade	Anual (reuniões trimestrais)	Duas reuniões com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações para análise do programa de sustentabilidade dos CTT, em 2022 O Comité de Sustentabilidade não reuniu	<input checked="" type="checkbox"/>
		Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia	2025	A iniciar em 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
		Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as	2025	2,4% dos/as trabalhadores/as dos CTT têm deficiência Entrada de 4 trabalhadores/as com deficiência ²⁷	<input checked="" type="checkbox"/>
		Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas	Anual (atividade regular)	Comunicação segmentada dos resultados	<input checked="" type="checkbox"/>

²⁷ Este valor exclui a CTT Express, a Corre, a 321 Crédito, a Newspring e a Medspring.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022
CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa	 PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, PROPORCIONAR O ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS E CONSTRUIR INSTITUIÇÕES EFICAZES, RESPONSÁVEIS E INCLUSIVAS A TODOS OS NÍVEIS	Formar os trabalhadores/as no Código de Conduta: expandir a 2500 pessoas	2022	917 pessoas realizaram a formação 
		Formar os trabalhadores/as no Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho: expandir a 250 pessoas	2022	240 ações de formação 
		Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os/as trabalhadores/as	2023-2024	Novo 
		Formar trabalhadores/as que movimentam fundos em Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo: expandir a mais 150 pessoas e atualização de mais 1700 pessoas	2022	Formação inicial: 323 Atualização: 1328 Lei 58/2020: 472 
		Manter a certificação de Pontos CTT e expandir a mais 120, totalizando 520 pontos CTT certificados	2022	Realizada a certificação dos 520 pontos CTT 
		Manter a certificação das operações CTT	Anual	Manutenção concretizada 
		Manter a certificação das empresas subsidiárias	Anual	Manutenção das certificações da CTT Expresso, CTT Express e Contacto 
		Manutenção da certificação corporativa (referenciais ISO 14001, 9001, 45001)	Anual	Manutenção concretizada 
		Manter a certificação como Empresa Familiarmente Responsável	Anual	Manutenção concretizada 
		Iniciar implementação de Sistema de Gestão Energética (ISO 50001): formação e arranque dos trabalhos	2022	Realizada formação a grupo de trabalho. Implementação adiada. 
		Iniciar implementação de Sistema de Segurança Rodoviária (ISO 39001): arranque dos trabalhos	2022	Implementação adiada. 
		Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias Objetivo internacional: <= 56 dias	Anual	Âmbito nacional: 19,2 dias Âmbito internacional: 48,3 dias 
Manter ou melhorar o posicionamento no <i>ranking</i> Letter-mail Interconnect Remuneration Agreement Europe, do IPC, K+1	Anual	22ª posição em 2022 (duas posições abaixo, face a 2021) 		
Manter o resultado no Global Monitoring System, da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	Anual	77,4% (-16% face a 2021) 		

Os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#) das Nações Unidas refletem 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano. Os compromissos dos CTT estão alinhados com estes objetivos globais, com vista a um equilíbrio entre a criação de valor económico e a preservação do planeta e da dignidade humana.

Além dos ODS, os CTT subscreveram os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que se reportam a Direitos Humanos, Práticas Laborais, Práticas Ambientais e Anticorrupção, expressando a intenção de apoiar e difundir os referidos princípios na sua esfera de influência. Os CTT comprometem-se a fazer com que os Dez Princípios se reflitam na estratégia, cultura e operações diárias da organização e a envolver-se em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas.

4.2 Desempenho económico e financeiro

Rendimentos operacionais

GRI 3-3, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais dos CTT** atingiram 906,6 M€ em 2022, mais 58,8 M€ (+6,9%) do que em 2021, refletindo o crescimento de todas as áreas de negócio, de acordo com o seguinte: (i) Banco CTT (+27,1 M€; +27,4%); (ii) Serviços Financeiros e Retalho (+11,8 M€; +24,2%); (iii) Expresso e Encomendas (+3,3 M€; +1,3%), e Correio e Outros (+16,5 M€; +3,7%), incluindo o efeito da consolidação da NewSpring Services desde 30 de agosto de 2021, o qual representou 14,2 M€.

Rendimentos operacionais

Milhões €

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	847,9	906,6	58,7	6,9 %	234,9	243,8	20,9	8,9 %
Correio e Outros	444,4	460,9	16,5	3,7 %	125,5	115,4	1,9	1,5 %
Expresso e Encomendas	255,7	259,0	3,3	1,3 %	69,3	71,2	1,9	2,7 %
Banco CTT	98,9	126,0	27,1	27,4 %	26,8	36,0	9,2	34,3 %
Serviços Financeiros e Retalho	48,9	60,7	11,8	24,1 %	13,3	21,2	7,9	59,4 %

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais** totalizaram 850,5 M€ em 2022, um crescimento de 64,5 M€ (+8,2%) face a 2021.

Gastos operacionais

Milhões €

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	346,9	351,8	5,0	1,4 %	87,6	88,3	0,7	0,8%
FSE	327,4	337,9	10,5	3,2 %	92,3	88,8	-3,5	-3,8%
Imparidades e provisões	11,4	26,3	14,9	130,4 %	2,6	8,9	6,3	»
Outros gastos	44,1	61,3	17,2	38,9 %	17,3	15,3	-2,0	-11,4%
Gastos operacionais (EBITDA)²⁸	729,8	777,3	47,6	6,5 %	199,8	201,4	1,6	0,8 %
Depreciações e amortizações	58,0	64,8	6,8	11,7%	14,8	16,7	1,9	12,9%
Itens específicos	-1,8	8,4	10,2	»	4,0	12,6	8,6	»
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	12,7	9,2	-3,5	(27,3 %)	2,9	3,9	1,0	36,2%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	-14,5	-0,9	13,6	94,1 %	1,2	8,8	7,6	»
Gastos operacionais	786,0	850,5	64,5	8,2%	218,6	230,7	12,1	5,5%

Os **gastos com pessoal** cresceram 5,0 M€ (+1,4%) face a 2021, essencialmente devido ao comportamento da área de negócio de Correio e Outros (+3,4 M€), devido à aquisição da NewSpring Services (+9,4 M€). Excluindo a alteração do perímetro de consolidação, estes gastos teriam diminuído 4,5 M€ (-1,3%), em resultado das medidas de aumento de produtividade e foco na eficiência operacional.

²⁸ Em 2021 os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

Os gastos com **fornecimentos e serviços externos** aumentaram 10,5 M€ (+3,2%) face a 2021, quer pelo efeito inorgânico da aquisição da NewSpring Services (+4,5 M€), quer pelo crescimento do negócio, com especial foco na rubrica de trabalho temporário (+2,1 M€). A atual conjuntura económica, derivada do aumento dos preços e dos efeitos da guerra da Ucrânia, impactou desfavoravelmente a rubrica de recursos físicos e tecnológicos (+4,1 M€, que foi parcialmente compensada pelos outros gastos (-0,2 M€).

As **imparidades e provisões** aumentaram 14,9 M€ (+130,4%) face a 2021, em resultado do crescimento da carteira de crédito auto e do cartão crédito Universo.

Os **outros gastos** aumentaram 17,2 M€ (+38,9%) face a 2021, maioritariamente na área de negócio de Correio e Outros devido ao crescimento das soluções empresariais (+20,7 M€ relativos ao projeto de computadores).

As **depreciações e amortizações** aumentaram 6,8 M€ (+11,7%) face a 2021, não só pelo efeito inorgânico da aquisição da NewSpring Services (+1,2 M€), como em resultado do investimento em sistemas de informação (+2,7 M€) e em equipamento postal (+0,8 M€), e pela realização de novos contratos de arrendamento de edifícios e viaturas que impactaram, por via do normativo contabilístico IFRS 16, as amortizações (+2,5 M€).

Os **itens específicos** em 2022 ascenderam a uma perda líquida de 8,4 M€, o que compara com um ganho líquido de 1,8 M€ em 2021. Os itens específicos em 2022 são decompostos nas seguintes categorias: (1) custos de reestruturação do centro corporativo de 5,0 M€ (compara com 11,1 M€ em 2021), que incluem sobretudo acordos de suspensão de contratos de trabalho; (2) custos associados a projetos estratégicos no montante de 4,3 M€ (compara com 1,6 M€ em 2021), e (3) ganho líquido não recorrente de 0,9 M€ (compara com um ganho de 14,5 M€ em 2021). Este inclui, sobretudo: (i) ganhos brutos com a valorização dos derivados contratados (-9,7 M€), os quais foram parcialmente compensados por (ii) compensação extraordinária aos colaboradores, dado o contexto macroeconómico de crescimento da inflação (2,4 M€); (iii) custos relacionados com a saída antecipada do edifício da antiga sede (3,6 M€); (iv) provisão na CTT Express para fazer face à notificação emitida pela *Comision Nacional de los Mercados y la Competencia* (+1,9 M€).

A valorização da estrutura de derivados no montante de 9,7 M€, conforme acima referido, resulta do MTM (*Mark to Market*) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associados às operações de securitização Ulisses 1 e Ulisses 2) e *Interest Rate Swap* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 64,5 M€ em 2022, +4,4 M€ (+7,4%) do que em 2021, com uma margem de 7,1% (igual à de 2021). Verificou-se o crescimento do EBIT recorrente no Banco CTT (+6,3 M€; +76,9%) e nos Serviços Financeiros e Retalho (+9,0 M€; +41,4%), e o decréscimo nas restantes áreas de negócio. No Correio e Outros, o decréscimo (-7,0 M€; -39,6%) deveu-se à queda verificada no tráfego de maior valor e margem. No Expresso e Encomendas (-3,9 M€; -31,4%) a queda foi devida ao aumento dos gastos associados à expansão dos centros operacionais e ao aumento do preço dos combustíveis, sendo que em Portugal ainda se verificou a descida da receita média por objeto pela alteração do *mix* de produtos (maior fluxo de objetos de menor dimensão).

O EBIT recorrente também beneficiou da redução de custos associados com a mudança do edifício sede dos CTT já prevista nas iniciativas de curto prazo do programa de poupança de custos e de eficiência operacional anteriormente divulgadas ao mercado, em particular aquelas relativas à otimização das instalações. O impacto em 2022 é de 3,4 M€ e o impacto anual no futuro será equivalente.

EBIT recorrente por área de negócio

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	60,1	64,5	4,4	7,4%	20,4	25,8	5,4	26,3%
Correio e Outros	17,7	10,7	-7,0	-39,6%	7,9	5,9	-2,0	-25,8%
Expresso e Encomendas	12,4	8,5	-3,9	-31,4%	5,4	3,8	-1,6	-29,8%
Banco CTT	8,2	14,4	6,3	76,9%	2,4	4,9	2,5	101,9%
Serviços Financeiros e Retalho	21,8	30,8	9,0	41,4%	4,7	11,2	6,5	139,2%

Milhões €

É de destacar que no 4T22, o EBIT recorrente cresceu 5,4 M€, +26,3% do que no 4T21, para 25,8 M€, beneficiando do contributo da área de Serviços Financeiros e Retalho e do Banco CTT.

Resultados Financeiros e Resultado Líquido

Os **resultados financeiros consolidados** atingiram -9,4 M€, refletindo uma melhoria de 1,7 M€ (+14,9%) face a 2021.

Resultados financeiros

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Resultados financeiros	-11,1	-9,4	1,7	14,9%	-3,0	-2,3	0,7	23,8%
Rendimentos financeiros líquidos	-8,5	-9,2	-0,7	-8,5%	-2,1	-2,3	-0,2	-8,1%
Gastos e perdas financeiros	-8,5	-9,3	-0,7	-8,5%	-2,1	-2,3	-0,2	-8,3%
Rendimentos financeiros	0,0	0,0	0,0	18,6%	0,0	0,0	0,0	57,4%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-2,6	-0,2	2,4	92,7%	-0,9	—	0,9	101,2%

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 9,3 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 3,9 M€, juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,2 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2022 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 36,4 M€, 2,0 M€ abaixo do obtido em 2021. A evolução do resultado líquido consolidado foi positivamente influenciada (i) pelo crescimento do EBIT recorrente (+4,4 M€); (ii) pela melhoria dos resultados financeiros (+1,7 M€), e (iii) pela evolução favorável do imposto sobre o rendimento do período (-1,8 M€) e negativamente afetada (iv) pelos resultados específicos, uma vez que se verificou um ganho de 1,8 M€ em 2021, o que compara com uma perda de 8,4 M€ em 2022, conforme acima referido.

Investimento

O **investimento** situou-se em 37,0 M€, +0,8 M€ (+2,3%) do que o realizado em 2021.

Esta evolução justifica-se sobretudo pelo crescimento do negócio bancário que levou a um reforço dos sistemas de apoio à atividade (+1,1 M€) e pela implementação da estratégia de omnicanalidade entre físico e digital para o segmento particular (+1,5 M€). Em contrapartida, verificou-se uma diminuição da aquisição de equipamentos de tratamento de encomendas face ao ano anterior (-1,7 M€).

Cash Flow

A Empresa gerou em 2022 um **cash flow** operacional de 99,6 M€, +37,8 M€ (+61,2%) face a 2021. O crescimento do **cash flow** operacional é principalmente explicado por: (i) pelo desempenho favorável ao nível do EBITDA gerado (+11,2 M€ para 129,3M€), e (ii) pela evolução muito positiva do fundo de maneo (+25,9 M€). A redução do peso dos itens não caixa no EBITDA no montante de 11,8 M€ foi compensada por maiores custos caixa relacionados com os itens específicos (uma deterioração de 10,2 M€). Por outro lado, o investimento em 2022 ficou praticamente inalterado face a 2021.

Ao nível do fundo de maneo, a evolução observada resulta de um comportamento positivo das rubricas relacionadas com EBITDA, refletindo uma gestão mais eficiente das contas a receber, nomeadamente ao nível das cobranças, com reflexo positivo no prazo médio de recebimentos, bem como a recuperação de valores relacionados com adiantamentos por conta de terceiros.

Cash flow

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Milhões €								
EBITDA	118,1	129,3	11,2	9,5%	35,2	42,5	7,3	20,7%
Non-cash itens*	-18,9	-7,2	11,8	62,1%	-5,1	0,6	5,7	111,8%
Itens específicos**	1,8	-8,4	-10,2	«	-4,0	-12,6	-8,6	«
Investimento	-36,1	-37,0	-0,8	-2,3%	-14,7	-17,1	-2,4	-16,2%
Δ Fundo de Maneio	-3,0	22,8	25,9	»	-1,1	27,2	28,3	»
Cash Flow operacional	61,8	99,6	37,8	61,2%	10,4	40,6	30,2	»
Benefícios aos empregados	-12,8	-15,8	-3,0	-23,3%	-3,3	-4,4	-1,1	-33,5%
Impostos	-3,6	-16,4	-12,7	«	-1,2	-0,7	0,5	42,1%
Cash Flow livre	45,3	67,4	22,1	48,7%	5,9	35,5	29,6	»
Dívida (capital + juros)	-10,8	-16,0	-5,3	-49,1%	-0,6	-0,6	0,0	2,2%
Dividendos	-12,8	-17,7	-4,9	-38,5%	0,0	0,0	-0,0	-
Aquisição de ações próprias	-6,4	-21,6	-15,2	«	0,0	0,0	0,0	-
Alienação de edifícios	2,2	0,4	-1,8	-80,9%	0,0	0,4	0,4	»
Investimentos Financeiros	0,0	12,0	12,0	-	0,0	12,0	12,0	-
Investimentos em empresas	-15,7	-0,6	15,0	95,9%	-0,7	0,0	0,7	100,0%
Inorgânico - Caixa NewSpring	4,9	0,0	-4,9	-100,0%	0,0	0,0	0,0	-
Varição de Caixa ajustada	6,8	23,9	17,1	»	4,6	47,3	42,7	»
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ²⁹	351,3	-470,1	-821,4	«	-59,1	87,8	146,9	»
Δ Outros saldos de Caixa ³⁰	1,6	24,8	23,2	»	-0,6	11,5	12,0	»
Varição de Caixa	359,7	-421,4	-781,1	«	-55,1	146,6	201,7	»

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

²⁹ 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.

³⁰ A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

Posição Financeira Consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Ativo não corrente	1 970,3	2 253,3	282,9	14,4%
Ativo corrente	1 614,9	1 804,2	189,4	11,7%
Total do ativo	3 585,2	4 057,5	472,3	13,2%
Capital próprio	174,5	224,9	50,4	28,9%
Total do passivo	3 410,7	3 832,6	421,9	12,4%
Passivo não corrente	705,3	789,4	84,1	11,9%
Passivo corrente	2 705,4	3 043,1	337,8	12,5%
Total capital próprio e passivo consolidado	3 585,2	4 057,5	472,3	13,2%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2022 com a de 31.12.2021, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 472,3 M€, maioritariamente devido ao crescimento das rubricas de crédito a clientes bancários (+235,7 M€) com destaque para o crédito hipotecário e crédito automóvel, bem como ao incremento verificado nos investimentos em títulos ao custo amortizado (+203,6 M€) e na rubrica de outros ativos financeiros bancários (+447,2 M€) em resultado das aplicações realizadas pelo Banco CTT no Banco de Portugal. Estes crescimentos foram parcialmente compensados pelo decréscimo observado na rubrica de caixa e equivalentes de caixa (-421,4 M€) em resultado das já mencionadas aplicações efetuadas pelo Banco CTT, bem como do pagamento de dividendos e compra de ações próprias.
- O **capital próprio** aumentou 50,4 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2022 no montante de 36,4 M€ e do aumento da rubrica de Outras variações no capital próprio (+50,9 M€) na sequência da redução das responsabilidades com os Benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos. Em sentido contrário, ocorreu a aquisição de ações próprias no valor de 21,6 M€, a redução de capital com impacto na redução da rubrica das Reservas (-13,2 M€) e a distribuição de dividendos no valor de 17,7 M€.
- O **passivo** aumentou 421,9 M€, destacando-se o acréscimo dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+123,8 M€), o aumento da rubrica contas a pagar (+174,9 M€) em grande medida resultado do aumento significativo observado na subscrição de Certificados do Tesouro/Aforro, o aumento da rubrica de títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (+167,8 M€) na sequência da operação de securitização *Ulisses Finance* No.3 e do aumento da rubrica de passivos financeiros ao justo valor através de resultados (+26,3 M€). Em sentido contrário, observou-se o decréscimo da rubrica de Benefícios aos empregados/as (-74,5 M€) fruto da avaliação atuarial efetuada com referência a 31.12.2022 e da atualização dos pressupostos subjacentes nomeadamente o aumento da taxa de desconto.

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

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

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	680,2	687,9	7,7	1,1%
Ativo corrente	454,9	566,0	111,1	24,4%
Total do ativo	1 135,0	1 253,9	118,9	10,5%
Capital próprio	173,9	225,2	51,3	29,5%
Total do passivo	961,1	1 028,7	67,6	7,0%
Passivo não corrente	422,5	331,1	-91,5	-21,6%
Passivo corrente	538,6	697,6	159,0	29,5%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 135,0	1 253,9	118,9	10,5%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 210,2 M€ em dezembro de 2022, -72,9 M€ do que em dezembro de 2021, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	283,1	210,2	-72,9	-25,8%
Cuidados de saúde	263,5	190,4	-73,2	-27,8%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,5	1,0	-0,5	-35,1%
Acordos de suspensão	9,5	10,3	0,8	8,9%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	6,5	5,1	-1,4	-21,5%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	-0,0	-15,3%
Plano de pensões	0,3	0,2	-0,0	-16,9%
Outros benefícios	1,6	3,0	1,4	85,3%
Impostos diferidos ativos	-78,6	-59,5	19,1	24,3%
Total de responsabilidades (líquidas de impostos diferidos)	204,5	150,7	-53,9	-26,3%

O decréscimo ocorrido na rubrica “Cuidados de Saúde” (-73,2 M€) resulta da avaliação atuarial efetuada com referência a 31.12.2022 e da atualização dos pressupostos subjacentes nomeadamente o aumento da taxa de desconto.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 59,5 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 150,7 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Dívida líquida	58,9	29,8	-29,1	-49,4%
Dívida CP & LP	201,1	196,0	-5,2	-2,6%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	115,3	125,9	10,6	9,2%
Caixa ajustada (I+II)	142,3	166,2	23,9	16,8%
Caixa e equivalentes de caixa	877,9	456,5	-421,4	-48,0%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	857,0	410,8	-446,2	-52,1%
Outros saldos de caixa	20,9	45,7	24,8	118,4%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-714,7	-244,6	470,1	65,8 %

Na comparação da dívida líquida consolidada em 31.12.2022 com a de 31.12.2021, destaca-se:

- A **caixa ajustada** cresceu 23,9 M€, na sequência do comportamento positivo do *cash flow* operacional (+99,6 M€), que permitiu compensar os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-15,8 M€), o pagamento de impostos (-16,4 M€), o serviço da dívida (-16,0 M€), a aquisição de ações próprias (-21,6 M€) e o pagamento de dividendos (-17,7 M€), parcialmente contrabalançados com o recebimento de 12,0 M€ relativos à alienação de investimentos financeiros do Banco CTT.
- A **dívida de curto e longo prazo** decresceu 5,2 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado do aumento dos passivos de locação (+10,6 M€) e da redução dos financiamentos bancários (-14,3 M€).

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

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

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	182,4	192,6	10,2	5,6%
Dívida CP & LP	198,5	192,0	-6,4	-3,2%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	112,6	122,0	9,3	8,3%
Caixa ajustada (I+II)	16,1	-0,5	-16,7	«
Caixa e equivalentes de caixa	215,2	361,2	146,0	67,9%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	215,2	361,2	146,0	67,9%
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	68,4%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-199,1	-361,7	-162,7	-81,7 %

Valor económico

GRI 201-1

A empresa distribuiu mais de 358 milhões de euros em salários e benefícios (em linha com 2021, assistindo-se a um ligeiro reforço de 0,1%) e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade (com um reforço de 16,5% nestes investimentos em relação ao ano passado).

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

	2021	2022	Milhares € Δ%
Valor económico direto gerado	845 338	906 468	7,2 %
Receitas	845 338	906 468	7,2 %
Valor económico direto distribuído	819 497	887 781	8,3 %
Gastos Operacionais	424 465	488 680	15,1 %
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	358 013	358 237	0,1 %
Pagamento a fornecedores de Capital	21 282	26 913	26,5 %
Pagamento ao Estado	15 197	13 323	-12,3 %
Investimentos na Comunidade	539	628	16,5 %
Valor económico acumulado	25 841	18 687	-27,7 %

4.3 Inovação

GRI 201-1, 203-1

Em 2022, os CTT reforçaram o processo de renovação e crescimento do ímpeto inovador em várias frentes, com as inovações ao nível do negócio, nas operações e na vertente de sustentabilidade. A cultura interna de inovação continuou a ser alimentada e o apoio a *startups* de relevo para a nossa atividade foi um eixo estratégico de atuação.

Como é referido no *website* CTT, "[com 500 anos de reinvenção, a inovação é uma constante no nosso ADN](#)".

Destaques



Locky

Os CTT abriram uma nova empresa de cacifos, que dispõe de mais de 350 cacifos em todo o país e evita emissões carbónicas no *last-mile*.



Nova app

Uma nova versão, mais intuitiva e com novas funcionalidades, permite retirar uma senha digital para atendimento nas lojas físicas, evitando filas e tempos de espera.

4.3.1 Projetos inovadores

Locky – A nova empresa de cacifos CTT

Um dos destaques do ano de 2022 foi a apresentação da Locky, a nova empresa de cacifos do Grupo CTT, que dispõe já de uma oferta superior a 350 cacifos, localizados em diversos pontos do país, nomeadamente em redes de retalho, supermercados, centros comerciais, *campus* universitários, plataformas de transporte intermodal, parques de estacionamento, hospitais e também estações de serviço.

Os cacifos Locky permitem a receção de encomendas sem preocupações, de forma simples, em cacifos de diferentes dimensões e com diferentes compartimentos para que os clientes possam receber os mais variados objetos, sempre em locais convenientes. Toda a utilização da rede de cacifos é simples e intuitiva. Os destinatários decidem quando estão a comprar *online* se pretendem receber num cacifo identificando o que lhes é mais conveniente e, depois do objeto depositado, decidem quando o vão levantar. O *interface* com o destinatário é baseado no envio, via SMS e *email*, do código secreto que lhes permite interagir com o cacifo e receber a sua encomenda. Toda esta jornada foi desenhada e implementada com o apoio da Fábrica Digital dos CTT.

Além de todas as vantagens que oferece aos clientes, os cacifos Locky aportam também vantagens ambientais, uma vez que a distribuição final tem um efeito consolidador, que diminui a dispersão de veículos de entrega em ambiente urbano. Como um só cacifo permite a entrega para vários destinatários, evita-se assim a deslocação aos variados domicílios e, quanto mais entregas se destinarem a *lockers*, maior será a redução das deslocações, gerando menos emissões de carbono associadas ao *last mile*.

A Locky já estabeleceu parcerias com várias entidades para instalação de cacifos, como a Galp, com a instalação de cerca de 90 *lockers* em vários postos de abastecimento, de norte a sul do país. Desta forma, a Locky e a Galp passam a oferecer um serviço exclusivo aos seus clientes e trabalhadores/as, bem como à comunidade local envolvente.

E-Commerce – Mais *plugins* e nova edição do CTT E-Commerce Awards

Os CTT alargaram o serviço de *plugins* de expedição a lojas *online* criadas nas plataformas ePages, ECWID e OpenCart. Este serviço de *e-commerce* dos CTT, que permite aos clientes automatizarem os seus envios, foi lançado em abril de 2021 mas, até este *upgrade*, em 2022, apenas podiam integrar os serviços de envios as lojas criadas em Prestashop, Shopify, Magento e Woocommerce.

Com esta extensão, as lojas *online* criadas nestas plataformas beneficiam, de forma gratuita, de diversas funcionalidades, como a importação automática de encomendas e geração de documentação de transporte, a atualização do código de objeto e estado da encomenda na loja *online* e a solicitação de serviços complementares, como a cobrança na entrega ou a janela horária de entrega. Este é um serviço que permite também ao cliente apresentar na sua loja os 1700 pontos de entrega CTT como opção de entrega para os clientes, onde se inclui a solução de cacifos e a sua rede em expansão no país.

Em paralelo, os CTT, a AMEN e a Domínios.pt estabeleceram uma parceria a fim de permitir aos clientes desta última beneficiarem dos *plugins* de expedição para automatizar os envios das suas lojas *online* contribuindo desta forma para o desenvolvimento do ecossistema do comércio eletrónico em Portugal.

Finalmente, é de destacar que os CTT organizaram a segunda edição dos CTT E-Commerce Awards. O objetivo do concurso CTT E-Commerce Awards é valorizar e promover as melhores práticas do comércio eletrónico e/ou ferramentas – por exemplo *marketing* digital, logística, pagamentos – e

modelos de negócio digitais que lhe estão subjacentes, com valor para as pessoas e para a comunidade, em Portugal.

Payshop – Nova plataforma de pagamentos, POP

A Payshop lançou, em 2022, um novo serviço de pagamentos *online*, uma opção simples, intuitiva e adaptado às necessidades diárias de todos os clientes.

Sem custos de adesão ou mensalidades, a Payshop Online Payments (POP) é uma plataforma que permite à Payshop disponibilizar aos comerciantes que vendem, ou pretendem, vender *online* um conjunto de métodos de pagamento comuns no mercado – referência Payshop, referência Multibanco, MB Way e cartão bancário, de crédito ou débito.

De modo a facilitar os pagamentos diários, o objetivo da POP é que, tanto os comerciantes como os seus clientes tenham uma experiência simples, intuitiva e segura, onde o foco seja a venda através de uma plataforma evolutiva e ajustável às necessidades de ambos.

Numa altura em que a venda *online* passou a ser um canal vital e estratégico para os comerciantes, as inovações aliadas à facilidade e segurança, passaram a assumir um papel cada vez mais relevante. A disponibilização de meios de pagamento virtuais tem vindo a aumentar e, de acordo com o CTT e-Commerce Report 2022, apresentado recentemente, 38,6% dos *e-sellers* admitem vir a haver evolução nos meios de pagamento, referenciando sobretudo o crescimento dos meios de pagamento digitais e os meios de pagamento baseados em telemóvel e/ou meios *contactless*.

Além de múltiplos meios de pagamento numa só plataforma, a POP tem ainda outras comodidades: contratualização centralizada e única, plataforma segura e certificada, implementação simples, *dashboard* intuitivo e funcional, e ainda notificações em *real time*.

Fruto da crescente aposta nas compras *online*, uma tendência que veio para ficar, a POP surge como uma forte aposta por parte da Payshop no mundo digital, em particular no comércio eletrónico, coerente com a estratégia do Grupo CTT, em desenvolver novos produtos digitais, de modo a aproximar os comerciantes com os seus clientes.

Estão disponíveis vários métodos de integração da Payshop Online Payments, sejam *plugins*, integrações diretas com plataformas (já disponível na plataforma Criar Lojas Online dos CTT) ou integração via API REST.

Correio e Soluções Empresariais – Nova versão do portal ‘e-carta’

Os CTT lançaram uma nova versão do portal ‘e-carta’, com o objetivo de simplificar, ainda mais, o envio de correio por parte dos clientes.

O portal está agora mais acessível e intuitivo, trazendo inúmeras vantagens na sua utilização, entre elas: *interface* mais rápido, sem limites de envios simultâneos, melhoria na experiência do utilizador e maior capacidade de pesquisa.

A solução ‘e-carta’ é um serviço *online* de produção de correio que possibilita o envio a partir de um computador de uma dada empresa, pois são os CTT que asseguram impressão, envelopagem e expedição, não necessitando o/a cliente, por isso, de se deslocar a uma Loja CTT ou marco de correio. Desta forma, enquanto os CTT ajudam a tornar mais simples todo o processo de envio do correio, o/a cliente reduz tempo e recursos, processando digitalmente os documentos, imprimindo e envelopando ao menor custo. A gestão de correio torna-se mais eficiente, permitindo definir mecanismos de aprovação, gerar relatórios de utilização e rastrear o estado do correio/documentos desde a produção à entrega. Com o novo portal ‘e-carta’ os/as clientes podem ainda consultar o histórico dos seus envios durante um ano.

Além das vantagens para os clientes, o 'e-carta' assume também uma vertente ambiental, reduzindo a pegada ecológica na criação e transporte de correio.

Fábrica Digital e Experiência de Cliente

Os CTT empenharam-se na prossecução de desenvolvimentos no âmbito da transformação digital da experiência e jornada de cliente, com destaque para o lançamento das seguintes funcionalidades:

- a. O simulador de envios no *website* CTT, dando a possibilidade ao/à cliente de saber qual a melhor solução de envio que responde à sua necessidade específica;
- b. A nova experiência de utilização de um cacifo na rede CTT, de forma articulada com a Locky e utilizando como base a nova área de cliente para clientes particulares do website CTT;
- c. A Senha Digital na App CTT que permite ao cliente tirar uma senha antes de se dirigir a uma Loja CTT, melhorando a experiência em loja e reduzindo o tempo de espera.

Portal de Serviços para Empresas – Área de cliente e Módulo de envios

No dia 12 de agosto de 2022, foi disponibilizado o novo Portal de Serviços para Empresas. Através do *login* na conta CTT, uma empresa passou a poder criar e expedir os seus envios de Correio e Expresso e ter acesso à sua área de cliente.

No Módulo de Envios os/as clientes empresariais passar a poder:

- a. Criar envios de acordo com os produtos que tem disponíveis no seu contrato;
- b. Agendar recolhas pontuais (para envios expresso);
- c. Consultar e acompanhar o estado dos seus envios expedidos.

Na Área de Cliente passaram a poder:

- a. Consultar e atualizar os dados da sua empresa, moradas e pessoas de contacto;
- b. Consultar informação detalhada sobre os seus contratos;
- c. Esclarecer as suas dúvidas através de um conjunto de FAQ, artigos e linhas de apoio.

Este novo módulo destina-se a todos/as os/as clientes dos CTT, mas com foco inicial nas micro e pequenas empresas, que realizem envios de Correio e Expresso.

Os produtos que passaram a estar disponíveis foram: Expresso Para Amanhã, Expresso Em 2 Dias, Expresso Internacional, Expresso Internacional Premium, Correio Azul Nacional, Correio Azul Internacional, Correio Registado Nacional, Correio Registado Simples Nacional e Correio Registado Internacional.

As vantagens são a homogeneização, com a eliminação da heterogeneidade e multicanalidade das aplicações existentes, e a conveniência trazida pela centralização das soluções empresariais CTT.

Área de Cliente B2C – Nova experiência de portagens no *site* CTT

A experiência de consulta, pagamento e notificações de portagens está agora disponível no *website* CTT e na Área de Cliente B2C. Os utilizadores podem agora ter uma visão integrada de todas as portagens a pagamento para os seus veículos.

Nova ferramenta *online* dos CTT para envios nacionais e internacionais

O novo aplicativo que passou a funcionar como simulador de envios (nacionais e internacionais) para clarificar o cliente na identificação da forma de envio mais adequada para as suas necessidades, permitindo ao mesmo também criar o seu envio e proceder ao pagamento.

Este aplicativo permite a clientes fazer uma comparação, tendo em conta as suas necessidades, como preço e rapidez. Através da caracterização do envio, o/a cliente passou a ter a possibilidade de aceder aos resultados que melhor satisfazem as suas necessidades, independentemente do produto de distribuição (Correio ou Expresso).

Além do simulador, passou a ser possível concretizar envios através do preenchimento de informação de Origem e Destino e serviços adicionais. O processo é finalizado com a entrega numa Loja ou Ponto CTT, ou pedindo a recolha num local à sua escolha para as encomendas Expresso Nacional ou Internacional.

CTT lançam nova *app* com senha digital

No final de 2022, como referido anteriormente, os CTT lançaram uma nova *app*, mais intuitiva e com diversas novas funcionalidades, nomeadamente a criação da Senha Digital para as lojas físicas, a alteração do local de entrega ou o pagamento das portagens em atraso.

Além de poder tirar uma senha antes de chegar à loja, evitando assim as filas de espera no local, a “Senha Digital” indica também quais as lojas mais próximas que têm esta funcionalidade e quantas pessoas cada cliente tem à sua frente.

A nova *app* está disponível para o sistema operativo iOS e para Android.

Retalho – Marcar uma consulta no Hospital da Luz ao balcão dos CTT

Com o lançamento de um projeto inovador, em 2022 passou a ser possível marcar consultas e exames no Hospital da Luz ao balcão de uma Loja CTT e, até, falar diretamente com o médico através de uma videoconsulta. Este era o objetivo do projeto que está a ser desenvolvido no âmbito de uma parceria entre os CTT e o Hospital da Luz, que pretendia garantir o acesso rápido, fácil e de proximidade a cuidados de saúde na Rede Hospital da Luz.

Pensado para evitar custos da deslocação até ao hospital e para ultrapassar eventuais dificuldades de mobilidade e de iliteracia digital, sobretudo entre as populações mais idosas, este projeto pretendeu garantir maior facilidade nos contactos com os serviços do Hospital da Luz aproveitando a capilaridade da rede de retalho CTT.

Assim, além da marcação de consultas e exames ao balcão dos CTT, passaram também a estar disponíveis, em lojas selecionadas, videoconsultórios para realização de consultas programadas e consultas urgentes com um médico da Rede Hospital da Luz, nos quais está garantida a privacidade e o conforto dos doentes e a segurança do procedimento clínico.

Numa fase inicial, este projeto foi lançado nas Lojas CTT de Alcobaça, Leiria e Viseu, estando previsto, para mais tarde e de forma gradual, o seu alargamento a toda a rede CTT e os/as trabalhadores/as dos CTT envolvidos/as tiveram a formação técnica necessária para apoiar a ‘entrada’ de doentes e clientes no videoconsultório e o acesso digital à consulta com o médico da Rede Hospital da Luz.

Como foi referido, foram disponibilizados dois tipos de videoconsultas: as programadas, para todas as especialidades médicas; e as urgentes de Adultos e Pediatria, sem necessidade de marcação, destinada às situações de doença aguda sem necessidade de observação física.

Todos os cuidados de saúde são assegurados pelo corpo clínico do Hospital da Luz, sendo que a videoconsulta urgente será realizada por médicos que estão de serviço nos Atendimentos Urgentes da Rede Hospital da Luz, com a possibilidade de os clientes poderem ter acesso personalizado no Hospital da Luz mais próximo, em caso de necessidade. De referir que estes novos equipamentos – os videoconsultórios – que ficaram disponíveis nas lojas CTT, foram concebidos e fabricados em Portugal a partir de um ecossistema de empresas nacionais.

Operações – Reforço da área operacional da CTT Express

O Grupo CTT adjudicou à GAM (BME: GALQ), empresa multinacional espanhola, especializada em proporcionar soluções integrais de maquinaria por medida, o aprovisionamento de mais 200 máquinas, entre as quais porta-paletes e equipamentos de manutenção. O novo acordo de colaboração à escala ibérica, no valor de 4 milhões de euros, terá a duração total de 5 anos e envolve tanto as instalações e atividade dos CTT, em Portugal, como da CTT Express, em Espanha. No âmbito desta parceria, a GAM fornecerá também formação às trabalhadoras e aos trabalhadores da empresa de entregas expresso.

O acordo estabelecido insere-se no investimento que tem vindo a ser realizado e que visa a melhoria do processo de distribuição que é suportado em novas instalações, alto nível de automatização e uma rede uniformemente equipada, em benefício dos/as clientes do setor do comércio eletrónico.

Nova app de Mobilidade

Os CTT implementaram uma nova *app* de Mobilidade, de suporte à Distribuição da CTT Expresso e em parceria com a equipa da CTT Express. No seguimento da sua implementação em Espanha, a equipa de Operações e de Tecnologia de Informação efetuou ajustes à realidade portuguesa, incluindo serviços de banca ou processos de cobrança. A partir desse momento, passou a existir uma *app* ibérica que permitiu criar sinergias entre as duas geografias.

Servidor de Decisões

A distribuição do *e-commerce* é um ambiente extremamente competitivo, onde novos serviços e interações com clientes estão em constante melhoria, criando uma pressão constante nas operações. Em muitas ocasiões, a única forma de cumprir os ajustes na distribuição é a separação manual do pacote, até que todos os planos de divisão possam ser ajustados ou o fornecedor da máquina possa atualizar o seu *software*. De modo a não existir esta dependência dos fornecedores dos equipamentos, sempre que é necessário alterar ou adicionar novos critérios para a divisão de objetos, foi desenvolvido o projeto Servidor de Decisões, que deu autonomia aos CTT para gerir as regras de negócio que suportam o processo do tratamento de encomendas expresso.

As decisões de divisão para cada pacote, neste modelo inovador, passaram a ser alteradas em tempo real e novas regras começaram a poder ser definidas ou removidas em minutos, sem qualquer dependência de máquinas ou custos de fornecedores. Mais de 200 mil encomendas passaram a ser geridas pelo servidor de decisões, diariamente, nos sete *sorters* de alta capacidade dos CTT. Assim, a cobertura geográfica da implementação deste servidor foi total e abrangeu todos os tipos de operação (nacional, regional e entrega).

O Servidor de Decisões facilitou igualmente a transição da rede postal para a rede expresso. Com a diminuição do tráfego de correio passou a ser mais fácil aumentar o número de encomendas que podem ser enviadas automaticamente para cada estação de entrega e, assim, equilibrar essa redução.

4.3.2 Instrumentos financeiros para a investigação, desenvolvimento e inovação

Fundo de Investimento CTT em *startups* – TechTree

O Fundo TechTree, com dotação de 5 milhões de euros, visa investir em *startups* (*seed*, *series A* e *growth*) e pequenas e médias empresas, privilegiando a atuação em setores alinhados com as prioridades de atuação dos CTT, nomeadamente *e-commerce*, operações e logística, comunicações, *fintech*, retalho, publicidade e sustentabilidade. Está também prevista a possibilidade de coinvestimento, com a abertura para eventuais parcerias com redes de investidores, para promoção de partilha de oportunidades.

O fundo investiu em duas *startups* portuguesas com soluções na área das operações e logística, reforçando assim a ligação e apoio ao tecido empresarial nacional e impulsionando o desenvolvimento da inovação das empresas. O investimento foi realizado na *startups* KIT-AR e Sensefinity, tendo o fundo de investimento dos CTT participado na ronda de angariação de financiamento para a KIT-AR.

A KIT-AR promoveu uma plataforma que reduz erros de produção na indústria, usando realidade aumentada e inteligência artificial para expandir as capacidades e resultados das trabalhadoras e dos trabalhadores no chão de fábrica para as/os tornar mais eficientes. A Sensefinity desenvolveu uma plataforma de *Internet of Things* focada em fornecer métricas de mercadoria e bens críticos em tempo real às empresas, para que estas pudessem ter uma visibilidade da sua cadeia de fornecimento. A KIT-AR e a Sensefinity são reconhecidas pela Agência Nacional de Inovação como entidades com idoneidade para a prática de atividades de investigação e desenvolvimento, o que permitiu o investimento do fundo TechTree ao abrigo do programa SIFIDE II.

O fundo também participou na ronda de financiamento da Habit, Insurtech, uma *startup* baseada em Portugal que oferece uma solução inovadora e unificada na área dos seguros. Este investimento onde o fundo dos CTT participou, através da sua gestora, a Iberis Capital, contou com mais três participantes e angariou 5,2 milhões de euros para promover a aceleração global desta empresa, expandindo a sua capacidade e mantendo o crescimento na Europa e na América Latina. A operação permitiu também reforçar a capacidade regulatória para explorar grandes negócios mundiais. O foco é o recrutamento de talento técnico, *marketing* e desenvolvimento de negócios para aumentar as vendas e acelerar o já rápido processo de integração do/a cliente.

A Habit é a única plataforma com um *interface* de programação de aplicações (API) de distribuição de seguros unificada e, uma tecnologia de orquestração que, independentemente da seguradora e do produto de seguro, fornece aos parceiros de distribuição controle total sobre o ciclo de vida da apólice, bem como reduz os esforços de IT, permitindo um rápido *go-to-market*. Bancos globais de crédito ao consumo representam também um setor que está em significativa expansão na Habit, dada a sua rapidez e capacidade de customização das jornadas de venda, assim como a automatização da gestão de sinistros e respetiva notificação aos sistemas dos bancos.

Para os CTT, estas apostas reforçaram a proximidade ao ecossistema nacional de *startups*, em áreas onde operamos.

Captção de fundos europeus para apoio à Investigação, Desenvolvimento e Inovação

Os CTT, o Banco CTT e a CTT Express prepararam candidaturas ao programa SIFIDE. Três Agendas Mobilizadoras para a Inovação Empresarial, em cujas candidaturas os CTT participaram, foram aprovadas na Fase II da Call C5 – Capitalização e Inovação Empresarial do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Nestas agendas, os CTT participaram em consórcio com várias entidades relevantes do sistema científico e tecnológico nacional, bem como com outros *players* de diferentes indústrias.

As três iniciativas elegíveis para financiamento estão relacionadas com a modernização das operações (Produtech R3) e a mobilidade sustentável e inteligente (Be.Neutral e Route 25). O projeto Produtech R3 visa estudar a implementação de duas soluções diferentes na área operacional dos CTT e da CTT Expresso. Em causa estão soluções robotizadas no chão de fábrica, para paletização automática; e de robótica móvel com AMR (*Autonomous Mobile Robots*), para rebocador de carros logísticos e para transporte interno de paletes ou contentores. A participação dos CTT como demonstrador neste projeto, enquadrou-se no objetivo de modernização das operações, incorporando conceitos e tecnologias da Indústria 4.0 para esse fim.

Na iniciativa Be.Neutral os CTT participaram na definição de requisitos e testar várias soluções na vertente de logística urbana, nomeadamente um novo veículo de quatro rodas, o BEN, desenvolvido no CEIIA; testar a sensorização e *tracking* de viaturas e objetos; testar uma plataforma de gestão de mobilidade e de emissões; integrar e analisar os dados gerados para melhoria da eficiência operacional e da gestão de frota dos CTT; e, por fim, testar *hubs* de carregamento elétrico nas cidades.

O projeto Route 25 centrou-se na condução autónoma, recolha de dados e respetiva análise e representação em plataformas especializadas. Os CTT participaram na definição de requisitos e testam as seguintes soluções na vertente de logística urbana: criação de uma rede de sensorização de viaturas CTT; integração com plataforma de visualização de dados em tempo real (percursor de um Centro de Gestão Integrada); integração do Mundo Virtual (*Digital World*) com o Centro de Gestão Integrada; integração destes *data lakes* com plataformas de gestão de mobilidade e energia dos CTT; e utilização de carregadores de alta potência públicos em meio urbano.

A participação dos CTT nestas duas iniciativas, enquadrou-se na importância do desenvolvimento de novas soluções de logística urbana que potenciem por um lado, a existência de *Smart Cities* que respondam às necessidades de cidadão e empresas e por outro, uma oferta integrada de soluções de entrega 100% verdes (*Green Deliveries*). A participação nestas Agendas do PRR, além de possibilitar testar tecnologias e soluções inovadoras, irá permitir o alargamento da rede de parcerias com entidades do sistema científico e tecnológico, bem como de outras indústrias e sectores, desenvolvendo sinergias e potenciais futuras colaborações.

Noutra vertente, continuou-se a execução do projeto de Inovação Produtiva dedicado à modernização das operações da CTT Expresso, cuja candidatura mereceu aprovação, no início de 2021, no âmbito do Portugal 2020.

4.3.3 Programas de inovação

1520 StartUPProgram

Trata-se de um programa de interação com *startups*, que tem como principal objetivo apoiar e acelerar ideias ou soluções de negócio alinhadas com as necessidades e objetivos estratégicos do Grupo CTT, tornando o processo de inovação mais ágil e reduzindo a incerteza no desenvolvimento de novos produtos, serviços ou modelos de negócio.

Desde a sua criação, o programa já mapeou mais de 1800 empresas, contando com 29 projetos atualmente em curso: 12 em parcerias comerciais, 17 em projetos de cocriação (quatro em piloto técnico e 13 em produção), uma aquisição e três investimentos via Techtree.

Durante o ano de 2022, celebraram-se e operacionalizaram-se parcerias com o LACS, com a Monday, com a Microsoft for Startups, com a Fintech Solutions e com a Start-up Lisboa/Fábrica de Unicórnios, para reforçar a rede do 1520. Entre os CTT e o LACS, o acordo visou o aproveitamento de complementaridades e sinergias em três eixos principais de colaboração podendo, em conjunto, alavancar o empreendedorismo em Portugal, designadamente: na instalação do CTT 1520

StartUPProgram nos espaços LACS; e na parceria estratégica de reflexão sobre o aproveitamento dos espaços CTT.

A parceria entre os CTT e a Fintech Solutions visou o aproveitamento de complementaridades e sinergias em várias áreas, bem como a disponibilização de vantagens para as *startups* do CTT 1520 Startup program, nomeadamente: acesso direcionado ao ecossistema das empresas tecnológicas do setor financeiro (*fintechs*, na expressão inglesa), e o acesso facilitado a programas da Fintech Solutions, nomeadamente através de um *trial* gratuito às *startups* com base nos seus interesses, em dois dos três tipos de sessões disponíveis. Este *trial* foi seguido de uma avaliação individual para aferir do interesse na continuidade do programa.

No contexto de um *corporate matching partnership* com a incubadora Start-up Lisboa, enquanto responsável do projeto da “Fábrica de Unicórnios” e pelo desenvolvimento do “Programa Scale-up” generalista para apoiar *startups* após as primeiras fases de investimento, os CTT terão:

- a. A oportunidade de colaborar com *scale-ups* criteriosamente selecionadas, reforçando aposta em inovação;
- b. O acesso à inovação das *scale-ups* incubadas, com produtos e serviços relevantes e potencial efetivo de crescimento;
- c. A visibilidade e notoriedade da associação ao projeto da “Fábrica de Unicórnios”;
- d. O envolvimento especializado com o ecossistema.

Em contrapartida, os CTT comprometem-se a disponibilizar apoio estruturado e construtivo às potenciais *scale-ups*.

Os CTT participaram no programa de Open Innovation “Mobility Booster”, dinamizado pela aceleradora de *startups* BGI e que conta com o apoio do European Institute of Innovation & Tehnology – EIT Urban Mobility. Os CTT foram convidados a apresentar um desafio na área da mobilidade, para o qual a BGI realizou um processo de identificação e seleção de *startups* com soluções potencialmente enquadráveis. A *startup* selecionada desenvolveu um piloto com os CTT.

Os CTT desenvolveram, em 2022, uma solução para a FNAC em parceria com a Startup LOOP. Este projeto visava permitir aos clientes do FNAC Restart (serviço de acondicionamento de telemóveis) tratar de vender os seus telemóveis por intermédio de um processo totalmente digital uma vez, que até esse momento, os/as clientes apenas o podiam fazer nas lojas, passando a poder fazê-lo em qualquer local. Este serviço só foi possível pela utilização da plataforma da LOOP e pela capacidade logística dos CTT com a inclusão dos seus mais de 2600 pontos de entrega onde os/as clientes podem agora entregar os equipamentos que vendidos para acondicionamento.

Em termos de comunicação dos progressos do programa, publicaram-se quatro *newsletters* 1520 e organizou-se o primeiro evento CTT 1520 StartUPProgram Let’s Talk. Esta CTT Session teve como mote “Como podem as redes de parcerias acrescentar valor ao ecossistema de *startups*” e contou com a participação em formato de mesa redonda dos parceiros 1520, nomeadamente a Microsoft, Portugal Ventures, LACS, Iberis e Monday, bem como um momento para *pitch* de *startups*.

O programa 1520 esteve presente em vários eventos do ecossistema empreendedor, com particular destaque para o Business Booster organizado pelo EIT InnoEnergy e no Blue Bio Value Acceleration.

Inovação Exploratória – What’s next?

Os CTT publicaram o Relatório de Tendências 2022, um documento que pretende identificar os principais fatores de mudança e as tendências que irão impactar no curto, médio e longo prazo, os

setores onde os CTT atuam, nomeadamente o Correio, o Expresso, Encomendas e Logística, a Banca e Serviços Financeiros e o Retalho. Contou com os contributos e testemunhos de diversos peritos internacionais do setor.

Foi realizada a sessão “What’s Next?”, sobre a Web 3.0, onde foram abordados temas como o *metaverso*, criptomoedas e *non-fungible tokens* (mais conhecidos como NFT). Estas sessões tiveram como objetivo a partilha de conhecimento com quem trabalha nos CTT em temas de inovação fronteira, contando para tal com o contributo de vários peritos internacionais e nacionais.

Foi também realizada a sessão “What’s Next?”, sobre “5G no Negócio Postal”, onde se abordaram os desafios e oportunidades desta tecnologia quer ao nível de suporte de novas soluções até à rentabilização de infraestruturas. A sessão contou com a participação de representantes da La Poste Group, da Austrian Post e da Swiss Post.

Programa Inov+

No âmbito da dinâmica da plataforma corporativa para gestão de ideias, INOV+, realizou-se o PitchDay para ideias selecionadas do 11.º ciclo e concluiu-se o 12.º ciclo de desafios. A produção da *newsletter* interna, Postal 360, foi prosseguida com divulgação de notícias de inovação.

De referir que duas das ideias apresentadas na plataforma Inov+ foram implementadas durante o ano de 2022, nomeadamente:

- a. Reutilizar o papel impresso e descartado, deu origem ao projeto [Farripas de Papel](#);
- b. Uma sinergia entre CTT e Banco CTT deu origem ao projeto “Cacifos Locky gratuitos para clientes Banco CTT”.

4.3.4 Participação em redes e associações nacionais e internacionais de inovação

Como referido no capítulo dedicado a [Prémios e reconhecimentos externos](#), os CTT obtiveram o Estatuto INOVADORA COTEC 2022, atribuído pela Associação Empresarial para a Inovação, COTEC Portugal, pelo segundo ano consecutivo. Este estatuto foi atribuído por se terem atingido elevados padrões de solidez financeira, inovação e desempenho económico e é um selo de reputação e prestígio que reconhece a qualidade da liderança, gestão e desempenho da empresa.

Registou-se também o lançamento da 6.ª edição do PostEurop Innovation Award, iniciativa do Innovation Forum, que é um grupo de trabalho da PostEurop, e cujo *chairmanship* é assegurado pelos CTT. Esta associação, que, desde 1992, junta e representa os operadores postais europeus, promove a cooperação, o crescimento sustentável e a inovação, tratando-se de uma União Restrita da União Postal Universal (UPU).

4.3.5 Inovação e sustentabilidade

Os objetivos ESG (ambientais, sociais e de governação interna) são estratégicos para os CTT e há mais de uma década que a empresa está entre as líderes do setor postal na gestão e mitigação da pegada carbónica. Na nossa abordagem ao impacto nas comunidades, a proximidade é um valor chave, e os CTT apostam em temas como o isolamento, a literacia digital ou a igualdade e diversidade.

Frota alternativa

Fortemente comprometidos com as questões da sustentabilidade, [os CTT colocaram novos veículos elétricos a percorrer as ruas do país](#), contribuindo para a melhoria da qualidade do ar – com impacto

positivo na saúde de toda a população, dando assim mais um passo decisivo no sentido de atingir as metas ambientais com que se comprometeram. Mais de 50 novos Citroën AMI Cargo passaram a integrar a frota CTT, em Centros de Entrega no Norte, Centro e Sul. Devido às suas dimensões, estes veículos passaram a ser utilizados para a distribuição de correio e encomendas eminentemente em zonas urbanas, nomeadamente nas principais cidades portuguesas, tendo ainda a vantagem de serem fáceis de estacionar, uma mais-valia para os nossos carteiros que percorrem vários quilómetros por dia ao serviço dos CTT.

Até ao final de 2022, com mais de 600 veículos totalmente elétricos de várias tipologias, os CTT contavam já com cinco Centros de Entrega 'verdes': Cascais, Arroios, Junqueira e ainda ilhas da Graciosa e Porto Santo, estando prevista a expansão a outros centros em 2023.

Presença na Grande Cimeira do Portugal Mobi Summit

Os CTT participaram, nos dias 18 e 29 de setembro, na Grande Cimeira do Portugal Mobi Summit, que juntou vozes de referência em temas como mobilidade sustentável, *smart cities*, transição energética, transição digital, inovação e políticas públicas de transporte e planeamento urbano. Foram dois dias de debate no *campus* da Universidade Nova SBE, em Carcavelos, que contaram com um vasto painel de oradores e convidados nacionais e internacionais. Os CTT participaram nos painéis: "Sustentabilidade na Mobilidade de Pessoas e Bens" e "Eletrificação de frotas de longo curso, comboios H₂ e distribuição urbana *last-mile*".

9.ª edição do “Uma Árvore pela Floresta” – The Legendary Tigerman dá voz ao QR Code da campanha

Em relação à campanha “[Uma Árvore Pela Floresta](#)”, uma iniciativa dos CTT e da Quercus que entrou a sua 9.ª edição, destaca-se o contributo do músico Paulo Furtado, mais conhecido por The Legendary Tigerman, que deu a voz ao áudio que acessível através do QR code que está no *kit* "Uma Árvore pela Floresta". O artista junta-se assim, este ano, à apresentadora de televisão Joana Teles, à atriz Sandra Córias e ao, também em 2022, o *chef* António Alexandre, como embaixador da campanha. Neste QR code, o artista gravou uma mensagem sonora que disponibiliza informações e instruções para o registo do *kit* no *website* da campanha – www.umaarvorepelaforestaquercus.pt –, onde é possível obter mais informação sobre o projeto e a forma de proceder à inscrição como voluntário/a nas plantações a realizar posteriormente.

Desde que arrancou a iniciativa, já foram plantadas cerca de 110 mil árvores, através da participação ativa de centenas de pessoas. Foi precisamente isso que aconteceu na última ação de reflorestação antes do arranque desta nova edição, que decorreu em fevereiro, na Mata Nacional da Machada, no Barreiro, na qual foram plantados cerca de 7000 sobreiros.

CTT no Greenfest

Entre os dias 23 e 25 de setembro de 2022, os CTT participaram no Green Fest, o maior evento de sustentabilidade do nosso país, este ano subordinado ao tema: “A Economia Circular Regenerativa e as *Nature-Based Solutions*”. Esta edição, que celebrou os 15 anos de existência do evento, realizou-se em Carcavelos, na NOVA SBE, e em formato digital.

No *stand* CTT, estiveram em destaque o Citroën AMI Cargo elétrico, o novo veículo ecológico usado na distribuição, assim como o produto Correio Verde e o projeto “Uma Árvore pela Floresta”. No dia 23, foi promovido o painel “CTT no caminho da descarbonização”. A conversa contou com a participação dos CTT, da To-Be-Green e da Quercus, que debateram projetos em comum – máscaras recicladas e campanha ‘Uma Árvore pela Floresta’, de que são respetivamente parceiras – e falaram da importância de percorrermos um caminho cada vez mais sustentável.

Prémio Ambiente CSR Coups de Coeur 2022 da PostEurop

Os CTT [venceram o prémio CSR Coups de Coeur 2022](#), da PostEurop, na categoria Ambiental, com o projeto de reciclagem de máscaras contra a COVID-19, uma iniciativa da To-Be-Green, à qual a empresa se associou em julho de 2021.

O [projeto de reciclagem e valorização](#) de máscaras coordenado pela To-Be-Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho, para dar uma segunda vida às máscaras descartadas habitualmente encaminhadas para aterro, foi inicialmente implementada nos Centros de Produção e Logística dos CTT de Cabo Ruivo e da Maia e no Centro de Logística e Distribuição de Taveiro, e depois alargado à sede da empresa, em Lisboa, e ainda a dois centros de operações Expresso, o MARL e a Perafita.

Este é um projeto foi apadrinhado pelo Ministério do Ambiente e pela Agência Portuguesa do Ambiente e teve como objetivo a redução do impacto ambiental associado à utilização diária das máscaras de proteção contra a COVID-19, através do seu processamento e criação de novos produtos, em detrimento do seu envio para aterro sanitário.

CTT e EDP criam comunidades de energia com benefícios para 8 mil famílias e empresas

Os CTT e a EDP assinaram uma parceria estratégica para a instalação de centrais de produção de energia solar em mais de 40 localizações. Estes parques foram criados para fornecer energia renovável aos edifícios dos CTT e, como a maioria dos locais tinha mais espaço disponível do que o necessário para alimentar aquelas instalações, foram também criadas comunidades de energia, para que famílias e empresas possam partilhar esta eletricidade renovável e beneficiar com poupanças reais nas suas faturas.

Os membros destes Bairros Solares – nome dado pela EDP às comunidades locais de energia – poderão passar a ter poupanças na eletricidade de até 35%. Além de abastecer os seus edifícios com energia sustentável e de a poderem partilhar com a população envolvente, este negócio permitirá gerar poupanças significativas aos CTT e reduzir a dependência da rede energética.

Para os CTT, esta parceria permite uma significativa poupança energética, sendo um relevante passo na estratégia de descarbonização da empresa. Estas instalações poderão chegar a uma produção anual de 8,8 GWh, contribuindo para evitar mais de 1600 toneladas de emissões de CO₂. A participação no projeto dos Bairros Solares foi mais uma prova da enorme capilaridade dos CTT e proximidade às populações, uma vez que foi essa proximidade que permitiu a geração de energia que alimentará os Bairros Solares.

O investimento, manutenção e operação dos painéis ficaram da responsabilidade da EDP, tal como todo o processo de angariação dos vizinhos e gestão desta comunidade. A lista com as localizações está disponível em edp.pt.

4.4 Descarbonização rumo ao *net-zero*

Cientes da responsabilidade de serem agentes num sector que, por via da movimentação de bens, é responsável por uma considerável pegada carbónica, os CTT olham para a Sustentabilidade como um tema central da sua estratégia de desenvolvimento – Faster, Better, Greener. Caminhando nesse sentido, os CTT comprometeram-se a alcançar a meta *net zero* até 2030.

Para tal, a empresa definiu metas ambientais com as quais se compromete para os próximos anos e até ao final desta década: operar com 50% de veículos elétricos na última milha até 2025 e 100% até 2030; promover o consumo responsável através do uso de 100% de embalagens recicláveis e produzidas com material reciclado e/ou reutilizado até 2030.

Destaques



Veículos elétricos

No final de 2022, os CTT contavam com 667 unidades, mais 93% que no ano anterior, e o número de quilómetros percorridos expandiu-se em 126%.



Emissões evitadas

9200 toneladas de emissões de CO₂ foram evitadas devido a consumo de eletricidade proveniente de fontes 100% renováveis.

Só em relação aos painéis solares, o aumento da geração de energia foi de 180% face a 2021.



Materiais reciclados na oferta

55% da oferta de correio e expresso e encomendas já incorpora materiais reciclados.



Posição nos ratings

Os CTT obtiveram a classificação de A no Carbon Disclosure Project e o 5.º melhor score no Sustainability Measurement and Management System, do IPC.

4.4.1 Política e sistemas de gestão ambiental

GRI 3-3, GRI 201-2

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, de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e 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 2.3 Gestão de Riscos). A nível ambiental foram avaliados e priorizados dois riscos estratégicos e externos, associados a:

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

A procura e implementação de iniciativas de gestão ambiental, energética e carbónica é efetuada ativamente pelos CTT, em alinhamento com as prioridades e objetivos ambientais da organização que estão no radar dos gestores e dos restantes trabalhadores/as, do topo à base. Algumas das decisões de negócio recentes e mais relevantes no curto e longo prazo, foram influenciadas por considerações de redução da pegada carbónica e de eficiência energética (identificadas mais abaixo). Esta é uma atitude posta em prática todos os dias, inovando nos processos, nos produtos, na tecnologia ao serviço das empresas e em diversas iniciativas e apoios que geram valor para a comunidade.

4.4.2 Certificações

Os CTT têm vindo a investir na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. O quadro a seguir apresenta as entidades que viram as suas atividades certificadas ao nível ambiental, nomeadamente pela ISO 14001.

Certificações Reconhecimentos	Ambiente
Referenciais	ISO 14001
Corporativa CTT	X
CTT Express (Espanha)	X
CTT Expresso	X
CTT Contacto	X

4.4.3 Energia

GRI 302-1, 302-3, 302-4

As diversas fontes de energia podem ser classificadas em renováveis e não renováveis. Uma das consequências mais graves da utilização de fontes de energia não renováveis está associada à utilização de combustíveis fósseis e libertação de gases com efeito de estufa que provocam a intensificação do fenómeno de aquecimento global e, conseqüentemente, o agravamento das alterações climáticas. Assim, a gestão da energia é um dos maiores desafios da atualidade.

Nos CTT, 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 2022, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 37% do total de energia consumida e toda a energia consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade dos CTT aumentou 2,8%, reflexo principalmente dos seguintes fatores:

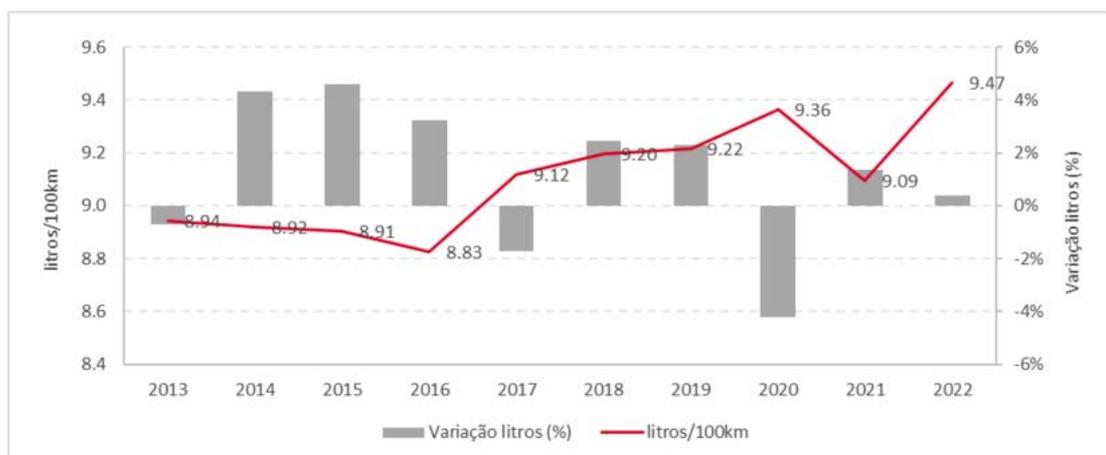
- Crescimento orgânico da atividade da CTT Express, com a abertura novos centros a mudança de vários centros para instalações de maiores dimensões;
- Crescimento inorgânico com a integração da atividade da NewSpring Services;
- Maior atividade nos centros de produção e logística do Norte (CPLN) e do Sul (CPLS);
- Aumento da quantidade de carregamentos realizados em veículos elétricos nos CTT S.A. e na CTT Expresso;
- Comparação face a um período (2021) marcado pelos efeitos resultantes da pandemia de COVID-19.

Desde agosto de 2021 que o edifício da CTT Expresso situado no MARL, nos arredores de Lisboa, consome uma parte significativa da energia elétrica de que necessita produzida por painéis solares fotovoltaicos.

Os CTT consumiram ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares térmicos existentes no antigo edifício sede, em Lisboa, e no centro de produção e logística do Norte, na Maia. Consumiram também energia térmica para climatização no antigo edifício sede (único edifício que utilizava esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (62%). A eficiência global da frota CTT (medida em litros/100 km) apresentou uma quebra de 4,1% face a 2021.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT



A perda de eficiência acima indicada prende-se fundamentalmente com uma alteração do perfil de utilização dos veículos pesados de mercadorias, com um recurso superior à utilização de reboques e

semireboques, e ao aumento da idade média deste tipo de veículos e também dos veículos ligeiros de mercadorias, ligada à execução dos planos de renovação de frota previstos, que variam a sua frequência temporal e abrangência quantitativa conforme o tipo de veículo em causa.

Em 2022 verificou-se um ligeiro aumento na quantidade de litros de combustível consumidos face a 2021, devido a um superior número de quilómetros percorridos na distribuição por motociclos e à maior atividade comercial e de apoio nos CTT, Banco CTT e 321 Crédito.

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 em m³ diminuído 18,7% face a 2021, maioritariamente por sensibilização das equipas locais para a poupança de recursos.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo total de eletricidade verde	127 668,5	131 229,1	2,8%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	813,5	2 275,3	179,7%
Consumo de energia térmica	4 549,0	5 619,6	23,5%
Consumo total de combustíveis	224 589,5	225 384,5	0,4%
Consumo total de gás	1 102,9	954,2	-13,5%
Total	358 723,4	365 462,7	1,9%

Globalmente, verificou-se um aumento no consumo energético dos CTT, maioritariamente associado a um aumento no consumos de eletricidade.

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 18 M€.

Edifícios

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

Em alinhamento com as políticas corporativas dos CTT, iniciou-se em 2020 um projeto de controlo e monitorização de energia nas instalações de maior consumo a nível nacional. Em parceria com um fornecedor especializado, os CTT instalaram um sistema de controlo e atuação em 52 edifícios, que representam mais de 55% do consumo do parque imóvel CTT. Este projeto visa a otimização de performance e a mitigação do consumo de energia, contribuindo para uma maior eficiência e consequente menor contributo para as alterações climáticas na operação diária dos CTT. Em 2022 foram atingidas poupanças energéticas de cerca de 14% nas instalações intervencionadas, face à média de consumo do período 2019-2021. As principais medidas são ao nível da iluminação (gestão/adequação da iluminação à operação, redução de potência, inativação de iluminação, reajuste de sensores de movimento e substituição por lâmpadas LED) e de climatização (ajuste de horário de operação e redução de velocidade dos ventiladores), com 384 pontos de medição e 492 circuitos controlados.

Centros operacionais e de distribuição

Os dois centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo consumidores intensivos de energia.

Não obstante o esforço de racionalização dos consumos de energia e a implementação de medidas de eficiência energética nos CPL, verificou-se um aumento agregado de 4,4% nestes dois centros. No CPLN os principais motivos foram a maior quantidade de carregamentos efetuados em veículos elétricos e o maior número de horas de funcionamento de equipamentos de tratamento de correio e encomendas. No CPLS realça-se também um maior número de carregamento de veículos elétricos e a maior taxa média de ocupação do edifício face a 2021, ano com medidas de contingência mais restritivas no âmbito da gestão da pandemia de COVID-19.

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

- 330 intervenções na melhoria do ambiente de climatização das instalações, incluindo a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- 384 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED;
- Beneficiação de 35 quadros elétricos;
- Substituição de 12 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 124 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido ao alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 137 intervenções em elevadores.

Edifício de serviços administrativos

GRI 302-5

O antigo edifício sede dos CTT, em Lisboa, foi responsável por 1,4% dos consumos totais de energia dos CTT e 4,0% do consumo total de eletricidade. Manteve-se a monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, 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 ter sido proveniente de fontes renováveis, nomeadamente de energia solar térmica produzida para águas quentes sanitárias.

Restantes edifícios

GRI 302-5

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 1022 intervenções em edifícios, conforme acima indicado, conduzindo a uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Reinstalação da loja de Oeiras, com novo conceito de loja CTT, utilizando práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;

- Abertura de novas instalações em Famões (centro internacional de correio), Braga (centro operacional da CTT Expresso) e Algoz (centro de logística e distribuição);
- Pedido de autorização à Câmara Municipal de Lisboa para criação de rampa de acesso ao interior da loja CTT de Picoas.

A unidade de produção para auto consumo (UPAC), localizada nas instalações da CTT Expresso, no MARL, permitiu a produção e consumo de 600 MWh, em 2022. Esta produção foi praticamente o triplo da registada em 2021, sendo que a UPAC entrou em funcionamento em agosto desse ano.

Este tipo de investimento será alargado durante o ano de 2023 no âmbito do projeto [Bairros Solares](#), em parceria com a EDP.

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 7 milhões de euros de eletricidade.

Mobilidade

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

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 4 180 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 667 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

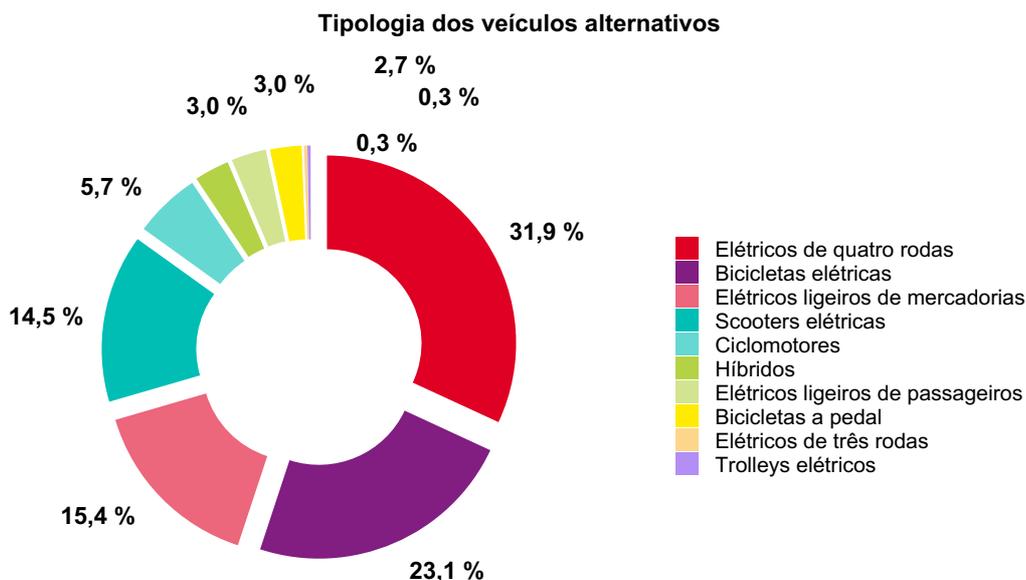
	'21	'22	Δ '22/'21
Veículos totais em exploração ³¹	3 840	4 180	9%
Veículos menos poluentes	346	667	93%

A uma atividade global de 66,0 milhões de quilómetros percorridos pela frota própria dos CTT (-3,0% do que em 2021), somam-se ainda 133,9 milhões de quilómetros percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-3,7% do que em 2021) e 2,0 milhões de km percorridos a pé pelos carteiros/as nos giros de distribuição apeados.

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

A procura de soluções economicamente eficientes e menos poluentes tem levado à aquisição de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que correspondem atualmente a 16% da frota global dos CTT, com um total de 667 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.

³¹ Não inclui a frota da CORRE.



Os quilómetros percorridos pela frota de 667 veículos alternativos dos CTT aumentaram 126% face a 2021, devido não só ao aumento na quantidade deste tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

No ano de 2022 ocorreu um incremento significativo da eletrificação da frota, traduzida pela preparação da infraestrutura de carregamento (no continente e regiões autónomas) e na entrada ao serviço de 73 furgões ligeiros elétricos com tipologia 5 m³, 57 motocicletas elétricas e 140 quadriciclos elétricos. Foram igualmente integrados na operação 73 furgões ligeiros com motorização a combustão, adquiridos no final de 2021.

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

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

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou face ao ano anterior, situando-se agora nos 4,0 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'20	'21	'22
Idade média global	2,7	3,5	4,0

Os CTT realizaram o Relatório Final do PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, com a chancela da DGE – Direção Geral de Energia e Geologia, relativo ao quadriénio 2018-2021, e deram início à preparação do novo Plano para 2022-2024. As principais medidas relacionam-se com a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, o controlo de abastecimentos e da manutenção dos veículos, a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais e a formação e sensibilização de condutores e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente. No final de 2021 a redução

acumulada atingia os 5,1% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 257 529 litros (superior ao exigido legalmente de 5,0%). Para 2022 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos 3 anos anteriores, com uma redução adicional na ordem dos 100 mil litros de combustível.

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

Em 2020 os CTT lançaram um serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, serviço este que permite que os clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT nas cidades de Lisboa e Porto, para os locais contratados. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 180 mil objetos, representando uma receita de cerca de 250 mil euros.

Após a entrada em operação, em 2021, do primeiro *hub* próprio totalmente elétrico no Centro de Entrega 1300 em Lisboa, o reforço da frota elétrica *last-mile* dos CTT permitiu a entrada em operação de mais quatro *hubs* totalmente elétricos: Centro de Entrega 1000 em Lisboa, Centro de Distribuição Postal 2750 em Cascais, Centro de Apoio à Distribuição 9880 em Santa Cruz da Graciosa e Centro de Apoio à Distribuição 9400 no Porto Santo. Nos locais servidos por estes centros, a distribuição regular de correio e encomendas é efetuada sem emissão de poluentes.

Em 2021 os CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge* Portugal, acolhendo seis equipas participantes de todo o país, no CPL Centro, em Taveiro, Coimbra, no final do mês de outubro. A vitória pertenceu à Transportes Norte, representada por Vítor Pegas e João Matos. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC, com o objetivo de realçar trabalhadores/as das áreas de distribuição com práticas fundamentadas de eco-consumo e, ao mesmo tempo, baixo nível de sinistralidade. A equipa vencedora prova da nacional irá agora representar os CTT na final internacional do IPC *Drivers' Challenge* em 2023, após esta ter sido cancelada em 2022 como resultado da pandemia COVID-19.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT registaram um número de acidentes com causa rodoviária equiparável ao de 2021. Informação adicional pode ser encontrada na secção sobre [Segurança Rodoviária](#) do capítulo 4.5. Neste âmbito, os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2022 e Ano Novo 2022, promovidas pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, que visam promover a sensibilização para os comportamentos seguros da condução. Não obstante, este é já um tema de habitual foco e relevância para os CTT, dada a dimensão da frota e o elevado número de trabalhadores/as que diariamente percorre as estradas do país. O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT abrange todas as dimensões onde a intervenção humana pode exercer uma influência positiva, dando especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as, como se pode verificar no capítulo [4.5.5 Formação](#).

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. 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 dezenas de serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 500 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 2022, com menos restrições que em 2021 mas ainda 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/as trabalhadores/as a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes alternativos e/ou a partilha de boleias.

Em 2022, foi efetuado um balanço das ações realizadas 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 BCSD 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. O impacto positivo gerado pelos CTT no âmbito deste pacto cifrou-se em 380 toneladas de CO₂ não-emitidas no período 2020-2021 como consequência do aumento do nº de veículos elétricos na sua frota.

4.4.4 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

GRI 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

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

Em 2022, verificou-se uma diminuição (-0,2%) nas emissões totais de CO₂ (*scopes 1, 2 e 3*)³² dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente do aumento das emissões da atividade de transporte subcontratado rodoviário.

As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram um ligeiro aumento anual (0,5%), que se reflete no total das emissões carbónicas diretas e indiretas provenientes da aquisição de energia para utilização própria (*scopes 1 e 2*).

O *scope 3*, maioritariamente associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 81,9% 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 (18,1%) e as do *scope 2* referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,01%).

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

t CO ₂	'21	'22	Δ '22/'21
Emissões diretas – <i>Scope 1</i>	15 999,4	16 077,6	0,5%
Emissões indiretas – <i>Scope 2</i>	9,0	9,9	10,0%
Emissões indiretas – <i>Scope 3</i>	72 862,0	72 620,1	-0,3%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)	88 870,4	88 707,6	-0,2%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3) meta SBTi³³	54 513,0	56 259,8	3,2%

As emissões diretas (*scope 1*) sofreram um ligeiro aumento, maioritariamente devido a um superior número de quilómetros percorridos na distribuição por motociclos e a maior atividade comercial e de apoio nos CTT, Banco CTT e 321 Crédito.

³² Os CTT divulgam emissões de CO₂ ao longo do Relatório Integrado, com exceção da tabela "Emissões atmosféricas diretas dos CTT" onde se apresentam as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE). As emissões de GEE são consideradas não materiais para o setor.

³³ O âmbito da meta SBTi (Science-based Targets initiative) exclui a atividade da CTT Express e inclui a totalidade do *Scope 1* e do *Scope 2*, e para o *Scope 3* o Transporte aéreo, o Transporte rodoviário por frota subcontratada e o *Commuting*.

Emissões atmosféricas diretas dos CTT GRI 305-1, 305-5, 305-7

Emissões de GEE (t CO₂e)³⁴	'21	'22	Δ '22/'21
Frota ³⁵	16 100,0	16 186,2	0,5 %
Gás	55,4	47,8	-13,7 %
Total de Emissões diretas (scope1)	16 155,4	16 234,0	0,5 %
Outros poluentes e GEE (t)			
NO ₂	115,0	115,5	0,4 %
SO ₂	45,7	45,7	— %
CH ₄ e N ₂ O	0,2	0,2	— %

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

Ao adquirir eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, as emissões carbónicas para o consumo de eletricidade dos CTT são reportadas como nulas tendo por base o conteúdo carbónico específico do fornecedor de eletricidade (abordagem *market-based*). Ao avaliar-se a pegada carbónica global tendo por base o *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 9,2 kt CO₂ evitadas em 2022. Assim, a aquisição de energia verde tem influência na pegada carbónica global dos CTT, bem como o respetivo desempenho face às metas de redução carbónica adotadas.

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

t CO₂³⁶	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	9,0	9,9	10,0%
Total de Emissões indiretas (Scope 2)	9,0	9,9	10,0%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-3,7% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas (-2,7%).

No que diz respeito à operação da CTT Express, a partir de 2021 assistiu-se a uma alteração no modelo de distribuição *last-mile* em que, progressivamente, foi sendo substituída a operação franchisada por transporte subcontratado. Dificuldades técnicas fizeram com que apenas atualmente fosse possível reunir dados fiáveis sobre a distância percorrida pelos veículos da operação franchisada. Com a transição para transporte subcontratado esta limitação foi ultrapassada e daí o surgimento de um maior número de quilómetros percorridos em distribuição *last-mile* em 2021 e 2022 face a anos anteriores. Esta transição teve um impacto positivo no aumento da eficiência de entrega, medida em gramas de CO₂ por objeto entregue, com a distância percorrida em 2022 a diminuir 6,8% face a 2021.

Em relação à operação da CTT Expresso, foi efetuada uma atualização da informação de quilómetros percorridos em 2021, sendo que em 2022 se registou um aumento de 4,7% nos quilómetros

³⁴ Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf) e Global Warming Potential Values - IPCC Fifth Assessment Report (AR5), convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O. Gás: valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e WRI GHG Emission Factors Compilation, convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

³⁵ Não inclui a frota da CORRE.

³⁶ Eletricidade: para abordagem *location-based*, valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e <https://www.statista.com/statistics/1190075/carbon-intensity-outlook-of-spain>. Energia térmica: valor estimado através do Despacho 4343/2019 e <https://www.sce.pt/relatorio-dgeg-factor-energia-primaria-da-rede-da-climaespaco-v0/>. Não inclui a CORRE.

percorridos face ao ano anterior. De notar que uma parte significativa da atividade de carga da CTT Expresso foi externalizada durante 2021 e 2022, atividade esta que não está ainda refletida no desempenho carbónico reportado.

De destacar também que os CTT têm vindo a investir em e a implementar sistemas informáticos de rotas dinâmicas, que potenciam a otimização das rotas e, conseqüentemente, a eficiência energética associada à atividade de transporte e distribuição de correio, encomendas e expresso.

É ainda de realçar que a frota subcontratada da CTT Express e da CTT Expresso passou a incorporar em 2022 a utilização de veículos elétricos na distribuição, ainda numa escala reduzida, mas que se pretende que seja o início de uma trajetória crescente.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. No transporte aéreo nacional houve um acréscimo de 8,7% em kg transportados em Portugal e 14,2% em Espanha, ligado ao aumento das encomendas postais (15,6%) e EMS (expresso) (24,6%) e da reposição de voos, que permitiu a utilização preferencial deste modo de envio de correio. No transporte aéreo internacional houve um aumento global de 33,7% em kg, fruto do acréscimo da quantidade de correio prioritário (44,6%) e de EMS (89%), apesar da diminuição de 6,6% na distância percorrida.

No transporte marítimo de correio, expresso e encomendas assistiu-se a um aumento de 8,6% no peso transportado, com uma diminuição de 2,7% na distância percorrida. De registar o aumento exponencial no transporte de encomendas face a 2021 (+408%), principalmente pelo escoamento que foi feito por esta via no transporte inter-ilhas para minimizar os impactos negativos do final do ano. As emissões relativas a este tipo de transporte sofreram uma diminuição de 42,9% (50,3 t CO₂) em virtude do ajuste no tipo de embarcação considerada face a 2021 (navio de contentores em 2022, navio de carga a granel em 2021), e respetivo fator de emissão.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores/as sofreram uma diminuição em 2022 originada pela implementação de modos mais flexíveis de organização de trabalho, introduzidos durante a pandemia COVID-19, e conseqüente diminuição da distância média percorrida, com impacto direto nesta linha de emissões carbónicas da Empresa.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro registaram um aumento face ao ano anterior, justificadas pelo levantamento das restrições de circulação. Não obstante, foi dada continuidade e ênfase à realização de reuniões por áudio/videoconferência com recurso a ferramentas como o MS Teams.

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

t CO ₂ ³⁷	'21	'22	Δ '22/'21
Transporte aéreo	13 217,8	15 629,0	18,2 %
Transporte marítimo	118,4	66,9	-43,5 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	52 890,5	51 458,1	-2,7 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 374,4	1 013,6	-26,3 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ³⁸	18,0	61,4	241,1 %
<i>Commuting</i>	5 243,0	4 391,1	-16,2 %
Total de emissões indiretas (Scope 3)	72 862,1	72 620,1	-0,3 %

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 16,6 g de CO₂, o que resultou num aumento de 6,2% face ao ano

³⁷ Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption version 2.6, através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools para os vários combustíveis utilizados pelas frotas e aplicados aos respetivos consumos. Não inclui a CORRE.

³⁸ Não inclui a CTT Express.

anterior. Esta degradação de eficiência resulta da conjugação da diminuição de tráfego global com o ligeiro aumento verificado nas emissões. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 5,5% face a 2021, 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.

Temos também 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 a Oferta Expresso, em Portugal, compensando as emissões diretas impossíveis de evitar, sem custos acrescidos para os clientes. A oferta cujas emissões diretas são neutralizadas representa 17,1% da receita total dos CTT.

Membros da iniciativa “Business Ambition for 1.5°C”, do *United Nations Global Compact*, os CTT alinham as suas estratégias com o objetivo global de manter o aumento da temperatura média do planeta abaixo dos 1.5°C”. A par disso, os CTT integram o grupo de empresas com metas ambiciosas de redução de emissões carbónicas aprovadas, pela *SBTi – Science Based Target Initiative*, comprometendo-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.

Realçando o seu desempenho, os CTT foram distinguidos com classificações de topo, a nível mundial, nos dois *rakings* de sustentabilidade em que participa: o *Carbon Disclosure Project* (CDP) e o *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), do *Internacional Post Corporation* (IPC).

No CDP, em 2022, na vertente *Climate Change*, mantivemos o patamar de Liderança com a pontuação de A. Especificamente, obtivemos nível máximo (A) no que respeita às metas de gestão carbónica, emissões de âmbito 1 e 2, processos de gestão de risco, divulgação de risco, divulgação de oportunidades, governação e iniciativas de redução de emissões.

Já no ranking SMMS, ocupámos o 5º lugar no grupo de 21 operadores postais a nível mundial. Como aspetos positivos do nosso desempenho face ao setor, o IPC destacou a eletricidade proveniente de fontes exclusivamente renováveis e a elevada taxa de reciclagem dos resíduos não urbanos. Realçou ainda a expressiva redução de emissões diretas desde 2008, data de lançamento deste programa setorial, bem como a eficiência carbónica da nossa frota, dos edifícios e da entrega de objetos de correios. Este programa visa também ele endereçar os objetivos de sustentável do setor para os próximos 10 anos, focando-se em sete categorias de intervenção: saúde e segurança, aprendizagem e desenvolvimento, eficiência de recursos, alterações climáticas, qualidade do ar, economia circular e compras sustentáveis.

Pelo 4º ano consecutivo, os CTT juntamente com outros 17 operadores postais mundiais para celebrar o *Green Postal Day*, iniciativa também promovida pelo IPC e que pretende assinalar os resultados positivos do esforço coletivo que os operadores postais têm vindo a fazer. Destacam-se os desempenhos para combater as alterações climáticas e reduzir as emissões carbónicas.

Em 2022, foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, e foi concluído o Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa. O compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 visa assegurar a contribuição dos vários agentes económicos para o alcance dos objetivos e metas definidas no âmbito do Plano de Ação para as Energias Sustentáveis e o Clima e promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT

submeteram 14 medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

Os CTT associaram-se ao Pacto do Porto para o Clima, demonstrando uma vez mais o seu comprometimento com a descarbonização da atividade da empresa, com a promoção de um consumo mais responsável e com o contínuo desenvolvimento do seu portefólio de oferta em resposta às necessidades dos clientes e da sociedade em geral.

Aderimos ao manifesto Mulheres pelo Clima - dos países de língua portuguesa para o mundo, iniciativa, promovida pela *Business as Nature*, que junta mulheres de todas as geografias e das mais diversas áreas num movimento integrado, atuante e comprometido com o progresso e bem-estar das comunidades e a sustentabilidade do planeta, realçando a necessidade de um maior equilíbrio e aproximação entre os direitos humanos e a ação climática, com foco na implementação de modelos de desenvolvimento sustentável.

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climáticos, com implicações ao nível de custos e da operação, ocorreram 12 eventos destacando-se as tempestades de inverno e inundações. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 21,8 mil€ a nível operacional e de 6,2 mil€ ao nível do potencial de trabalho.

O registo e o estudo desses eventos, das possíveis formas de mitigação e o desenvolvimento de mecanismos de resiliência aos mesmos, tem permitido aos CTT a adoção de estratégias adequadas e equilibradas de gestão perante a ocorrência de novos fenómenos meteorológicos extremos.

Os CTT adotam a seguinte formulação de princípios nestas matérias:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- Melhorar a eficiência energética de equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho;
- Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva.

4.4.5 Consumos, resíduos e economia circular e biodiversidade

Água

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

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

Consumo de água dos CTT

	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo (m ³) ³⁹	33 247,7	35 479,4	6,7%

³⁹ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE, da Soluções Empresariais, da Medspring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

O aumento registado no consumo de água, em 2022, deve-se a melhorias do sistema de contabilização com a inclusão de quatro novos pontos de consumo, face ao ano anterior. Foi mantida a implementação de medidas com vista à racionalização de consumos e a prática de redução do número de lavagens de viaturas. Para os edifícios da região de Lisboa, os CTT monitorizam a informação sobre o consumo de água da rede em tempo real, com recurso a telemetria, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

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

Consumo de materiais

GRI 301-1, 301-2, 306-2

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

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 772,9 de toneladas de consumo⁴⁰ de materiais, um aumento de 8,7% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 80,6% e 17% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de papel decorrente do aumento da atividade *Printing & Finishing* e Mailmanager, com um aumento de novos clientes e de impressão de mailings.

Acresce o facto de em 2022, 55% da oferta de correio, expresso e encomendas CTT incorporar materiais reciclado.

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

Resíduos e economia circular

GRI 301-2, 301-3, 306-1, 306-2; 306-3, 306-4, 306,5

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. Este ano verificou-se um aumento da quantidade anual de resíduos produzidos, justificado sobretudo pelo crescimento de atividade em Espanha. Também a taxa de valorização global aumentou, posicionando-se nos 99,1%.

⁴⁰ 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.

Resíduos

	'21	'22	Δ '22/'21	Destino
Papel e cartão	1 393,5	1 483,5	6,5 %	Valorização
Plástico	280,7	334,7	19,3 %	Valorização
Paletes madeira	915,1	978,2	6,9 %	Valorização
Resíduos indiferenciados	363,6	294,0	-19,1 %	Valorização/ Eliminação
Outros	107,0	196,3	83,5 %	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	3 059,9	3 286,6	7,4%	

Resíduos por perigosidade e destino⁴¹

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	5,0	16,4	21,4
Resíduos não perigosos	3 250,7	14,5	3 265,3
Total	3 255,7	30,9	3 286,6

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 e o nível da eficiência da rede de transportes e logística dos CTT e de custos.

Outra via que estamos a prosseguir é a da promoção de uma economia mais circular. Em 2022, orgulhamo-nos de ter recebido o Prémio *Coups de Coeur*, da responsabilidade da *PostEurop*, que distinguiu a iniciativa de reconversão de máscaras sanitárias inutilizadas em materiais novos. A iniciativa advém de uma parceria com uma *spin-off* da Universidade do Minho, a *To-Be-Green*, que procedeu à reciclagem das máscaras em objetos decorativos, como enfeites de Natal. Atualmente, estamos a incorporar o polímero resultante do processamento destas máscaras na produção de tabuleiros utilizados nas operações de tratamento de objetos de correio, expresso e encomendas.

Também no âmbito da circularidade da nossa operação, desenvolvemos uma embalagem reutilizável para entrega de encomendas, que tem o potencial de poder ser reutilizada até 50 ciclos de envio. Os CTT têm ainda um projeto-piloto de farripas de papel 100% recicladas, produzidas a partir de papel usado no nosso maior centro de produção e logística, em Lisboa, que se encontra disponível em algumas lojas CTT. Estes materiais reciclados servem para o enchimento das embalagens na zona de Preparação de Envios.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT manteve a sua associação com o movimento Merece (Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos), visando um fim sustentável dos cartões bancários com a sua recolha e reciclagem, sem qualquer custo para os clientes. Os resíduos dos cartões são depois convertidos em materiais integrados em mobiliário urbano. Adicionalmente é efetuada a compensação da pegada de carbono estimada para os cartões com a plantação de uma árvore por cada quilograma de cartões recolhido.

Biodiversidade

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

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

⁴¹ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a Soluções Empresariais, a New Sping, a Medspring, a Open Lockers e a CTT Imobiliária.

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.

O negócio filatélico, contribui também para a divulgação ambiental, com o lançamento regular de emissões dedicadas à biodiversidade, à natureza ou à fauna e flora nacionais. Em 2022, foi mantida a tradição com o lançamento em circulação de várias emissões filatélicas e livros, todas elas produzidas com papel certificado FSC, com os temas “A Caça em Portugal (2.º Grupo)”, “Cavalos-Marinheiros da Ria Formosa”, “Fainas Épicas de Portugal”, num total de 751 mil de unidades filatélicas.

Complementarmente, fazemos parte da iniciativa “act4nature”, e subscrevemos os 10 compromissos comuns, assim como um conjunto de compromissos individuais focados na contínua sensibilização e comunicação, interna e externa, sobre o tema da preservação da biodiversidade e do uso sustentável dos recursos naturais.

A campanha “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com a Quercus pelo 9º ano consecutivo, é uma iniciativa de excelência que tem por objetivo reflorestar Áreas Protegidas e Zonas Classificadas do nosso país com espécies autóctones, em particular as áreas mais afetadas pelos incêndios. O kit desta edição, deu a conhecer o Loureiro (*Laurus nobilis*), mantendo-se à venda nas Lojas CTT e na nossa Loja Online, até ao lançamento da próxima edição. Desde o início deste projeto, já foram plantadas mais de 110 mil árvores.

Este ano, os CTT foram novamente parceiros do governo português no âmbito do programa “Aldeia Segura, Pessoas Seguras”, divulgando um conjunto de conteúdos junto dos seus trabalhadores/as e clientes, por forma a sensibilizar para a prevenção de comportamentos de risco e para a adoção de medidas de autoproteção e de preparação para a incêndios rurais, como forma de reforçar a sua segurança.

Sensibilização e comunicação com a comunidade

Os CTT transmitiram informação sobre os temas de sustentabilidade através do canal de televisão emitido na rede de lojas, a nível nacional, e partilharam regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook, que conta atualmente com mais de 58 mil fãs. Estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 131 mil seguidores. Em 2022, foram lançados 192 *posts* relacionados com os temas de sustentabilidade.

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

Manteve-se ativa a campanha *Keep Me Posted* – Direito à Escolha do Cidadão, que visa promover o direito à escolha da forma como quer receber a sua informação (tais como contas e extratos dos prestadores de serviços). Esta não é uma campanha anti-digital, mas uma campanha pró-escolha, que conta com o apoio de outras associações portuguesas – a apigraf, a Navigator, a Celpa e a Deco.

Os CTT promoveram múltiplas participações enquanto oradores em encontros temáticos e conferências. Destacamos a participação na XXIX Fórum AICEP das Comunicações Lusófonas, no painel “Sustentabilidade como modelo de negócio” da *Green Economy Forum*, no painel “Sustainability & Innovation” do *ThinkingFootball Summit*, na conferência EDP *Business Summit*, no *Mobi Summit*, no painel “Comunicação de Sustentabilidade” da Grande conferência Negócio Sustentabilidade – Cofina, no Encontro de Altos Dirigentes da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), no *GreenFest* e, finalmente, na conferência *Post+Parcel Expo*. Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT no Jornal de Negócios, na revista *Green Savers*, no *Yearbook Capital Verde Eco*, nos *websites* da *Marketeer*, da

Executive Digest, na plataforma digital ECO – Capital Verde, e a autoria de um artigo de opinião na plataforma *Green Purpose*, revista Recicla da Sociedade Ponto Verde.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2022, foi cerca de 5,2 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 €) ⁴²	'21	'22	Δ '22/'21
Manutenção, conservação dos edifícios	437,4	617,5	41,2%
Renovação da frota convencional	3 003,5	1 800,5	-40,1%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	122,5	143,0	16,7%
Equipamentos informáticos	182,6	617,7	238,3%
Renovação da frota elétrica	900,2	1 949,9	116,6%
Certificações e conformidade legal	49,8	53,9	8,2%
Gestão energética e carbónica	34,3	52,7	53,6%
Total nacional	4 730,3	5 235,2	10,7%

4.5 Envolvimento com as pessoas

No que respeita às pessoas dos CTT, pretendemos assegurar a paridade de género na gestão de topo e intermédia até 2025 e alavancar uma cultura centrada nos/as trabalhadores/as e no seu bem-estar.

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

⁴² Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da Soluções Empresariais, da New Spring, da Medspring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

Destaques



Familiaramente Responsável

Os esforços de conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar recebeu a certificação de Empresa Familiarmente Responsável, pela Fundação MásFamilia.



Programa Vitória

As Pessoas CTT com maiores restrições às suas funções foram avaliadas e, quando possível, recolocadas em novas funções mais adaptadas aos seus condicionalismos.

4.5.1 Caracterização do capital humano

GRI 2-7, 2-8, GRI 401-1, 403-9

Em 31 de dezembro de 2022⁴³, o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 506, menos 102 (-0,8%) do que em 31 de dezembro de 2021.

Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2021	31.12.2022	Δ 2022/2021	
Correio e Outros ⁴⁴	10 866	10 628	-238	-2,2%
Expresso e Encomendas ⁴⁵	1 258	1 345	87	6,9%
Banco CTT ⁴⁶	455	497	42	9,2%
Serviços Financeiros e Retalho	29	36	7	24,1%
Total, do qual:	12 608	12 506	-102	-0,8%
Efetivos/as	11 283	11 192	-91	-0,8%
Com contratos a termo	1 325	1 314	-11	-0,8%
Portugal ⁴⁷	12 015	11 788	-227	-1,9%
Outras geografias	593	718	125	21,1%

Verificou-se um crescimento de trabalhadores/as em quase todas as áreas de negócio, com exceção na área de Correio e Outros (-238), em grande medida devido aos projetos de aumento da produtividade das operações em curso, que têm adaptado a rede ao novo perfil de tráfego e reduzindo a necessidade de contratação suplementar, bem como ao programa de otimização de recursos

⁴³ Para mais informação consultar a [Tabela 1 – Trabalhadores](#), no Anexo III.

⁴⁴ Inclui CTT, S.A., CTT Contacto, NewSpring Services e MedSpring.

⁴⁵ Inclui dados da CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha) e Open Lockers.

⁴⁶ Inclui Banco CTT, Payshop e 321 Crédito.

⁴⁷ Inclui as pessoas a trabalhar em empresas com operações em Portugal. A contabilização de trabalhadores/as em "Outras geografias" diz respeito àqueles/as que trabalham noutros países.

humanos a decorrer principalmente na estrutura central, que já resultou em 80 acordos de suspensão de contratos de trabalho.

O número de saídas e entradas foi de 2 316 e 3 735, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,5%.

A taxa global de ausências registou um forte incremento, quer nos CTT, S.A., onde a taxa apurada foi de 9,6% (+0,96 p.p. que em 2021), quer no Grupo CTT, onde a taxa subiu para 9,0% (+0,86 p.p.).

Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,5%), sinistralidade (0,7%), atividade sindical (0,4%), parentalidade (0,6%) e outros motivos (0,9%) como assistência à família, luto ou faltas injustificadas. De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 8,4%.

A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo) foi de 7,5%. A taxa de retorno após licença parental correspondeu a 95,1%.

Em relação à subcontratação de pessoas, os CTT contabilizaram o número de horas contratadas e faturadas pelas empresas de prestação de serviços e de trabalho temporário. A esse valor de horas é feita a correspondência a um número de Equivalentes de Tempo Integral (ETI), que equivaleria ao trabalho prestado por um/a trabalhador/a a tempo inteiro. Em 2022, o número de ETI registados foi de 1 366.

4.5.2 Certificações

GRI 403-1

A aposta estratégica na certificação, [já mencionada anteriormente](#), 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/as trabalhadores/as, com impacto na melhoria da satisfação dos clientes e reforço da imagem dos CTT. Ao nível interno, as certificações obtidas pelos CTT em 2022 foram:

Certificações Reconhecimentos	Conciliação entre Vida Pessoal e Profissional	Segurança e Saúde no Trabalho
Referenciais Corporativa CTT	Empresa Familiarmente Responsável - efr 1000-1	ISO 45001 Direções e áreas corporativas ⁴⁸
Operações		Gestão de Objetos Postais nas áreas de Produção e Logística (Norte e Sul), Transportes (Norte, Centro e Sul), Gestão Aduaneira, Entrepasto Postal Aéreo (EPA), Balcão de Aceitação (Norte, Centro e Sul) e na Gestão Documental nas Soluções Empresariais (Centro e Sul)
CTT, S.A.	X	
CTT Expresso	X	Recolha, Tratamento, Transporte e Distribuição de Documentos e Mercadorias, outros Envios Postais e Serviços Complementares na Área da Logística, desenvolvidos no Mercado CEP (Courier, Express e Parcels), no Território Nacional e Internacional.
CTT Contacto	X	

Além destas certificações, os CTT têm vindo a realizar um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Destacamos o facto de terem sido mantidas com sucesso, em 2022, as certificações que constam do quadro a seguir, incluindo a Certificação de

⁴⁸ Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express (Espanha), CTT NewSpring Services e MedSpring.

Postos de Correio e a Certificação SMETA (4 Pilares), na CTT Expresso. As certificações podem ser consultadas também em ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Segurança da Informação	Certificação de Serviços Pontos CTT	SMETA (5)
Referenciais	ISO 9001	ISO 27001 IEC	Referencial de Certificação de Serviços	4 Pilares
Corporativa CTT	X			
Operações	X	X		
CTT Expresso	X			X
CTT Contacto	X			
Rede de Postos de Correio			X	

Relativamente à Certificação de Serviços, esta teve como principal objetivo promover qualidade no atendimento ao cliente, por forma a garantir a excelência nos produtos e serviços CTT. Esta certificação de serviços na rede de retalho, que tem mais de 10 anos, visa garantir a manutenção dos padrões de exigência, sendo que, em 2022, os objetivos foram:

- Manutenção da certificação interna;
- Certificação de 44 lojas CTT, com um grau de realização foi de 100%, através de um sistema multi-site, com uma amostragem selecionada e auditada anualmente;
- Canais Externos: certificação de 88 pontos CTT e 24 gestores de pontos CTT, com grau de realização de 100%.

A Certificação Externa, realizada em 2022 pela Bureau Veritas, consistiu na validação e auditoria a um referencial de requisitos que definiam a qualidade no atendimento nos pontos CTT. Este ano foi particularmente ambicioso, sendo a primeira vez que a empresa propôs certificar mais do dobro dos pontos CTT que nos anos anteriores (+120). Tendo obtido esta certificação com um excelente resultado, os CTT apresentaram, desde junho de 2022, uma rede de 520 pontos CTT certificados, cobrindo mais de 85% dos concelhos a nível nacional. Estas certificações atestam que os CTT apresentam maturidade na sua vasta rede de pontos de acesso, oferecendo um serviço de atendimento dotado de condições que maximizam a satisfação do cliente.

Salientamos também a iniciativa, com início a 6 de junho de 2022, de abolição de impressão de grande parte das listagens das lojas, que serviam de suporte à conferência das suas atividades diárias. A conferência na loja passou a ser totalmente realizada no ecrã, diminuindo também o arquivo. Esta alteração foi resultado do trabalho desenvolvido no Projeto Desmaterialização, com o intuito de fomentar a melhoria dos processos das lojas.

4.5.3 Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 2-30, GRI 405-2

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

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial para o ano de 2022, tendo as partes celebrado o respetivo acordo, em 28 de abril. Associado a este acordo, ficou o compromisso de a empresa admitir 50 trabalhadores/as, do grau de qualificação I, para o quadro permanente até final de 2022, tendo o número final de admissões sido alcançado. Por fim, o ano de 2022 marcou a adesão de uma associação sindical ao AE CTT Expresso e ao Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Expresso 2022, facto que permitiu que este acordo passasse a abranger mais 24 colaboradores/as.

Relativamente aos CTT SA, o processo negocial relativo à revisão salarial do AE CTT para 2022, teve início a 12 de janeiro, sendo realizadas 8 reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes. O processo foi concluído sem obtenção do acordo destas em relação à proposta final apresentada pela empresa. Contudo, e para proteção e benefício dos/as colaboradores/as, a empresa tomou a iniciativa de implementar a proposta final apresentada às Associações Sindicais, com data de efeitos a 1 de janeiro de 2022.

O ano de 2022 foi ainda marcado pelo início do processo de revisão salarial do AE CTT para 2023, assim como a continuidade da discussão do atual modelo de carreiras de não quadros, que se prolongaram para o ano de 2023.

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1 951,50 €	2 514,50 €	0,78
Quadros médios	1 299,10 €	1 342,60 €	0,97
Atendimento	1 087,90 €	1 156,90 €	0,94
Distribuição	869,40 €	930,70 €	0,93
Outros grupos	872,10 €	997,40 €	0,87
Global	1 127,35 €	1 125,22 €	1,00

Em resposta ao indicador GRI 2-21, enquadrado no Global Reporting Initiative, os CTT divulgam a proporção entre a remuneração anual total do/a trabalhador/a mais bem pago, em cada país em que a organização atua, e a remuneração média anual total de todos os trabalhadores/es, excluindo o/a mais bem pago/a, para esse mesmo país. A proporção, em 2022, foi de 22,3 (-0,7% que no ano anterior) e, como tal, a proporção do aumento percentual dessa taxa continua a ser nula.

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

GRI 401,3, 404-3

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

O AE estabeleceu 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/a e na sua contribuição para a cadeia de valor.

Em 2022, o modelo de avaliação de desempenho “Evoluir CTT”, passou a contemplar três componentes: objetivos (corporativos; de direção e individuais); competências; e compromisso (orgulho CTT, empenho e responsabilização). As componentes de objetivos e competências têm associadas ponderações que variam de acordo com o perfil funcional de avaliação. Este modelo visa 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 envolveu a transmissão de resultados, por parte das chefias aos trabalhadores e trabalhadoras, inclui o balanço da atividade e a apresentação dos objetivos para o novo ciclo, favorecendo a identificação de eventuais necessidades de desenvolvimento.

Houve uma forte aposta na divulgação do modelo de avaliação de desempenho “Evoluir CTT”, por forma a explicar as várias fases do processo de avaliação do desempenho, quer através de sessões de esclarecimento aos/às trabalhadores/as, bem como disponibilização de vídeos e *quick guides* na Intranet CTT para colmatar eventuais dúvidas.

O processo de Avaliação Anual de Desempenho relativo ao ano de 2021 foi inteiramente realizado, com sucesso, no novo Portal My CTT em 2022, no módulo correspondente à avaliação de desempenho, designado de “Performance & Goals”, envolvendo 9 221 trabalhadores/as, correspondendo ao total do universo elegível.

Nos CTT, a motivação e desenvolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras assumiram um papel crítico e crucial para o sucesso do negócio, pelo que a empresa apostou na afirmação de uma cultura que privilegia a sua experiência e as suas aptidões. A avaliação das competências mais críticas para o desempenho da função, um aspeto fundamental desta cultura, permitiu decisões mais acertadas em processos estratégicos como: recrutamento e seleção, reclassificação profissional, nomeação de novas chefias, desenvolvimento e identificação de potencial e de reestruturação (mobilidade interna).

Neste âmbito, recorrendo exclusivamente a recursos internos, foram realizados 127 processos de *assessment centre*, com o objetivo de conhecer o perfil individual dos trabalhadores e trabalhadoras e mapear as suas competências/conhecimentos, identificar linhas de capacitação para o desenvolvimento de competências, numa ótica de *reskilling* e *upskilling* e avaliar a sua capacidade para assumir outros desafios e responsabilidades profissionais.

Numa perspetiva da aproximação da empresa às suas Pessoas e respetivas famílias, foram reservadas 50% das vagas no “Programa Estágios de verão 2022”, que decorreu nos meses de julho e agosto, destinadas aos/às filhos/as (ou equiparados) de trabalhadores ou trabalhadoras com perfil para as funções. Esta iniciativa teve como objetivo envolver as famílias e oferecer a oportunidade aos/às filhos/as dos/as trabalhadores/as de poderem desenvolver competências em contexto empresarial.

Com o objetivo de atrair talento e rejuvenescer as áreas de gestão operacional do Retalho e Operações, foi concebido e lançado um Programa de Talento jovem, a nível nacional, “Programa Operacional do Retalho e Operações”.

Ao nível do talento jovem, foi também criada a 1.ª edição do Programa de Embaixadores/as CTT, uma iniciativa que deu aos alunos universitários que ingressaram no programa – Embaixadores/as – a oportunidade de conhecerem o mundo corporativo e operacional CTT, ajudando-os a desenvolver competências para o seu futuro profissional, em contrapartida, estes/as Embaixadores/as passaram a ser o elo de comunicação mais próximo da comunidade estudantil, com o objetivo de divulgar e aumentar a presença da marca junto destes, dando a conhecer a realidade do Grupo e fomentando oportunidades de colaboração em projetos e desafios internos.

Experiência do/a trabalhador/a

Numa ótica de robustecimento e melhoria contínua da Experiência do/a Trabalhador/a, o ano de 2022 foi um ano de implementação e evolução de vários projetos de grande abrangência, nomeadamente, a implementação da certificação como Empresa Familiarmente Responsável (designada como “efr”), de acordo com a Norma 1000-1 ed. com a chancela da Fundación Másfamilia. A conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar é fundamental para o equilíbrio dos trabalhadores e trabalhadoras, bem como para a empresa CTT. Com o envolvimento e participação dos trabalhadores e trabalhadoras no processo de certificação, incluindo órgãos dirigentes, obteve-se esta certificação, desde 2022 em vigor nas Empresas CTT, CTT Expresso e CTT Contacto. Foi, nessa sequência, implementado o modelo de Gestão efr.

Neste processo, foi possível obter o *feedback* dos trabalhadores e das trabalhadoras, bem como as suas sugestões de melhoria, o que permitiu estabelecer o ponto de partida para a conceção de novas medidas de conciliação e posterior avaliação de potencial de implementação.

As medidas assentam em 5 pilares: Qualidade no trabalho; flexibilidade temporal e espacial; apoio à família; desenvolvimento pessoal e profissional e igualdade de oportunidades. Foi de acordo com esta organização de sistematização por pilar, e para facilitar a sua consulta na Intranet, que as medidas já existentes foram amplamente divulgadas através dos vários canais de Comunicação Interna, estimulando a sua utilização.

As empresas familiarmente responsáveis dão especial enfoque às questões relacionadas com a parentalidade positiva, nomeadamente à partilha das responsabilidades parentais e familiares. Nesta sequência, foram apurados alguns indicadores que, pela sua relevância neste âmbito, se divulgam:

- Em 2022, o gozo de licenças de parentalidade continuou a incidir principalmente sobre as mulheres. As licenças gozados por homens constituíram cerca de 44% do total, apesar de 62% das pessoas que trabalham nos CTT serem do sexo masculino. Esse dado deve também informar a análise dos dias de ausência para apoio à família, em relação aos quais os homens requereram apenas 31% do total.
- Em relação à retenção de trabalhadores/as que tiveram licença parental, em 2022, das 263 pessoas que o requereram, 25 abandonaram a empresa até ao final do ano. Destas, 12 fizeram-no por sua própria iniciativa, 8 não foram retidas após a conclusão do contrato a termo que as vinculava aos CTT (3 homens e 5 mulheres), uma saiu por mútuo acordo e as quatro restantes saíram por outros motivos (licenças).
- Atenção também é devida à Taxa de Retorno, uma métrica que acomoda os casos de desvinculação da empresa logo após o fim da licença de parentalidade. Dos 263 casos de trabalhadores/as que gozaram licenças de parentalidade, 250 regressaram à Empresa no final da licença, o que cifra a Taxa de Retorno no valor de: 95,1%. Ainda assim, existiu com uma diferença visível entre homens (96,6%, com apenas quatro trabalhadores a não regressar) e mulheres (nove trabalhadoras não regressaram, colocando a taxa em 93,8%).

My CTT - Novo Portal do trabalhador/a

Tendo em conta os desafios que se colocam no setor onde os CTT atuam, é imprescindível disponibilizar ferramentas tecnológicas que facilitem e agilizem a relação entre a empresa e as suas Pessoas. Partindo desta premissa, desenvolveu-se o My CTT, o novo Portal do/a Colaborador/a CTT.

O My CTT pretende, essencialmente, promover:

- Agilidade e eficiência, através de uma plataforma ágil e *user-friendly* que suporta os principais processos de gestão de Pessoas e que está disponível a todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras dos CTT;
- Integração e inovação, oferecendo uma experiência inovadora àqueles a que se destina, por via da implementação de uma plataforma integrada, que permite gerir os principais processos de gestão de Pessoas;
- Orientação às Pessoas, reforçando o compromisso dos CTT no desenvolvimento e gestão de Pessoas, ao longo da sua permanência na organização.

A implementação foi calendarizada de forma faseada, tendo sido desenvolvido e implementado com sucesso, no primeiro semestre, o módulo “Performance & Goals” com o objetivo de permitir que a Avaliação Anual de Desempenho relativo a 2021 fosse inteiramente efetuado no Portal My CTT. Este esforço envolveu todo o universo elegível, num total de 9221 trabalhadores/as.

No decurso do segundo semestre de 2022, deu-se início ao desenvolvimento de mais três módulos relativos aos processos de gestão de Pessoas relacionados com:

- Gestão dos dados do/a Trabalhador/a (“Employee Central”)
- Processamento Salarial (“Employee Central Payroll”)
- Gestão de formação (“Learning”)

Novo modelo de organização do trabalho

No segundo semestre de 2022, e após uma fase de piloto em direções com características distintas, implementou-se um novo Modelo de Organização do Trabalho, com diferentes modalidades de prestação de trabalho, presencial e em regime de teletrabalho, a adotar consoante as necessidades de serviço o permitam. É um modelo flexível e dinâmico que pretende ir ao encontro das necessidades da organização e dos/as trabalhadores/as.

Este novo modelo permite seis regimes diferentes de trabalho:

- 100% Presencial, com permanência diária no edifício/instalações;
- 100% Teletrabalho, com aplicação das regras sobre este regime previstas em Ordem de Serviço específica;
- Modelo Misto, com 2 a 3 dias em regime de teletrabalho, por semana;
- Modelo Rotativo, com períodos semanais ou quinzenais rotativos, de prestação de trabalho presencial e em regime de teletrabalho;
- Modelo Flex, com um mínimo de 20% de prestação de trabalho presencial, por mês;
- Modelo Dinâmico, com afetação mensal entre 25% e 75%, e alocação semanal definida pela Direção.

Tou CTT – Cada vez mais próximos dos/as trabalhadores/as

Querendo continuamente melhorar a experiência dos/as trabalhadores/as no que respeita a pedidos de informação e solicitações suscitadas no âmbito do vínculo laboral com os CTT, evoluímos para estar cada vez mais próximos. Nesse sentido, além da linha de apoio telefónica TOU CTT 800 210 010,

passamos também a ter um canal de *e-mail* para o atendimento aos/às trabalhadores/as: touctt@ctt.pt. A atividade referente a 2022 traduz um número crescente de utilizadores apresentado um total de 30 844 chamadas recebidas e 23 172 *tickets*.

Comunicação interna e parcerias e protocolos

Deu-se continuidade à difusão da *newsletter* de Comunicação Interna, “Somos CTT”, e à revista CTT, por forma a promover o envolvimento de todos e o conhecimento sobre a organização. Foram criadas as rubricas, “O Sucesso da Nossa Partilha”, que pretende dar a conhecer os novos negócios angariados pelos Gestores de Cliente dos CTT e partilhar as melhores práticas seguidas por eles, de modo a transformar uma venda num caso de sucesso. e a rubrica “Aqui falamos de... Tecnologia e Informação (TI)” que pretende dar a conhecer números, dicas e boas práticas sobre as áreas de Informação e Tecnologia.

O “Deixa comigo!” continuou a sua atividade enquanto serviço de utilização exclusiva pelos/as trabalhadores/as que pretendam ajuda ou tenham recebido pedidos de ajuda ou esclarecimento sobre produtos e serviços dos CTT, provenientes do seu núcleo de amigos e conhecidos.

Foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com empresas com benefícios para o/a trabalhador/a, mantendo-se internamente o desconto de 10% para as Pessoas CTT nos produtos adquiridos na rede de lojas.

De forma a medir o grau de satisfação dos trabalhadores/as, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas/ações, e na linha da atribuição do 1.º lugar na categoria “[Empresa mais atrativa para trabalhar](#)”, no setor dos transportes, pela Randstad, lançou-se, em março de 2022, o primeiro inquérito de medição do Net Promoter Score interno da empresa.

Processos laborais

GRI 2-25, 2-27

Em 2022, deram entrada 241 processos, dos quais 36 foram arquivados no decorrer do mesmo ano, verificando-se um decréscimo relativo a 2021, que contou com 277 processos iniciados, dos quais 45 tinham arquivados no mesmo ano e 75 já em 2022. Os referidos 241 processos incluem 73 novos processos na Autoridade para as Condições de Trabalho, dos quais 16 foram arquivados no mesmo ano. Comparativamente a 2021, houve um decréscimo de processos (149 novos processos e 6 arquivados). Quanto ao pagamento de multas neste âmbito, registou-se o valor de 11 674 €, face aos 47 502 € do ano anterior, o que implicou uma descida de 75,4%.

Gestão das relações laborais

GRI 2-29, 2-30

Os/as trabalhadores/as veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. As duas Comissões de Trabalhadores (CT), nos CTT, S.A. e na CTT Expresso, e as 128 Subcomissões constituídas nos CTT, S.A., exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com as CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, quer com cada uma das Comissões, bem como com cada um dos sindicatos com filiação nos CTT.

A 31 de dezembro de 2022, 96,5% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 75,7% eram sindicalizados (efetivos e contratados)⁴⁹.

⁴⁹ Não inclui CTT Express (Espanha), Corre (Moçambique), 321 Crédito, NewSpring Services e MedSpring.

4.5.5 Formação

GRI 205-2, GRI 403-5, 404-1, 404-2

Em 2022, registaram-se 138 042 horas de formação, contando-se 40 690 participações de um total de 8 317 trabalhadores/as (66,5% do total do Grupo CTT), em 24 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.

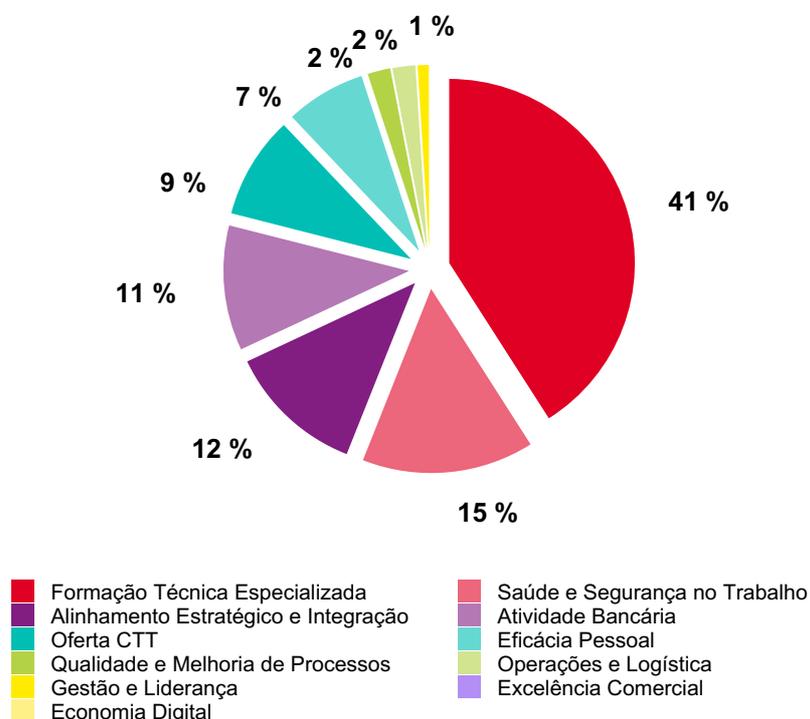
Em relação ao número de horas, verificou-se uma variação de -35,8% face a 2021. Esta descida deve-se ao facto de, em 2022, se terem realizado substancialmente menos *webinars* gratuitos, uma vez que as empresas que, durante a pandemia disponibilizaram muitas destas ações de forma gratuita, reduziram, entretanto, essa oferta drasticamente, e paralelamente se ter alterado o processo de registo de presenças em ações de formação que se prevê ter tido impacto neste processo.

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

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

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

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

Programas de formação


De entre as várias temáticas abordadas, destacamos o seguinte:

- **Ser CTT e Formação inicial e de integração** de novos trabalhadores/as, que envolveu 679 participações e mais de 11 600 horas.
- **Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua** que envolveu mais de 40 mil participações e mais de 123 mil horas.
- **Trabalhadores/as a quem foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização**, contou com mais de 1 900 participações e um total de mais de 8 000 horas.
- **Formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de Direitos Humanos** chegaram a 3 357 trabalhadores/as, num total de 10 390 horas.
- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram mais de 19 920,5 horas e mais de 14 200 participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de operações, que envolveu mais de 10 mil participações e mais de 5 mil horas, debruçou-se sobre 22 temáticas diferentes. É um programa com sucesso reconhecido, que tem promovido a redução do absentismo com causa na sinistralidade rodoviária, quer em redução do número de acidentes rodoviários, quer em número de dias perdidos.
- A área formativa de **Certificações e Compliance**, continuou a deter grande relevância, sendo disseminadas mais de 44 mil horas de formação em temáticas como ética, segurança da informação, prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ou proteção de dados.

- No eixo da **Sustentabilidade**, foram ministradas mais de 500 horas de formação envolvendo 490 participações.

Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como a liderança ou o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*. Em relação à segurança rodoviária, tema englobado na Saúde e Segurança no Trabalho, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas, incluindo todo o tipo de ações (sensibilização, formação prática de condução e formação para chefias). Algumas das ações de formação ministradas foram, a título de exemplo: Taxa zero ao volante, Cinto-me vivo (ação conjunta com a ANSR), Veículos de duas rodas e sinistralidade rodoviária, Impacto social e económico da sinistralidade rodoviária em Portugal, Telemóvel e condução, Condução eco-defensiva, Condutor em forma.

Destaca-se também a realização da 14.^a edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, um programa que une formandos de vários países de expressão portuguesa, e hispânica e que nasceu de uma parceria entre a Direção Internacional e a área de Formação. A ação deste ano contou com 58 participantes e também a Formação de Oferta B2B para as Lojas CTT que envolveram mais de 1900 participações e 3500 horas.

Dado o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 59% do volume total realizado e destaca-se também a formação em ferramentas de trabalho colaborativo no âmbito do Microsoft 365 que envolveu mais de 2000 participações e mais de 3000 horas de formação.

Formação e sensibilização em sustentabilidade

Como forma de promoção da sustentabilidade ambiental, da disseminação de boas práticas e sensibilização para a importância dos comportamentos individuais e coletivos na redução do impacto sobre o ambiente, os CTT desenvolvem, de forma regular e tanto interna como externamente, inúmeras iniciativas que impulsionam o conhecimento sobre o tema.

Neste sentido, foram publicados diversos artigos e conteúdos de cariz ambiental e social na Revista CTT, de difusão interna, com vista à sensibilização dos trabalhadores/as. Do mesmo modo, foram também transmitidos conteúdos ambientais no canal CTT TV que era transmitido no edifício sede.

Destaca-se a celebração de dias temáticos, tais como o Dia Internacional da Reciclagem, onde se disponibilizou informação acerca da pirâmide de sustentabilidade com vista à promoção da literacia ambiental, assim como dicas úteis para repensar e reduzir o lixo que cada um de nós produz diariamente.

Celebrámos igualmente o Dia Mundial do Ambiente, com a partilha de algumas curiosidades e propostas de práticas ambientais que podem ser feitas em família, e o Dia Mundial dos Oceanos, com a realização de um *webinar* interno sobre “Lixo Marinho”, em parceria com a LPN – Liga para a Proteção da Natureza. Esta ação de sensibilização para a problemática da poluição dos oceanos culminou numa ação de voluntariado de limpeza de praia.

O Dia Mundial da Terra foi marcado por um passatempo em que os/as filhos/as dos/as trabalhadores/as puderam partilhar a sua visão sobre o planeta em que vão viver e, no Dia Mundial da Conservação do Ambiente, realizou-se uma ação de voluntariado de apoio à manutenção do Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Santo André – CRASSA. Na Semana Europeia de Prevenção de Resíduos, foi divulgado um conjunto de peças com o objetivo de desmistificar o tema da reciclagem. Houve também comunicações adaptadas à época do ano, com informação e sugestões sobre como viver um *Halloween* mais saudável, ou um Natal mais sustentável entre outras.

Na nossa Intranet, um elo de ligação para todas as Pessoas CTT, foi 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.

Além de tudo isto, os CTT relançaram uma ação de formação interna à distância totalmente dedicada aos temas da sustentabilidade, disponibilizando igualmente variadas ações formativas administradas por parceiros, acessíveis ao público interno, em formatos digital, híbrido ou presencial.

Formação em Ética e Conduta

A divulgação interna do Código de Conduta é assegurada através da Intranet CTT e de ações de formação que, no ano de 2022, envolveram 982 participantes que concluíram o curso com sucesso.

Relativamente às áreas de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo foram ministradas ações de formação a 3841 trabalhadores/as cujas funções incidem diretamente na comercialização de produtos financeiros.

4.5.6 Gestão da saúde e bem-estar

GRI 201-3, GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Com o objetivo de atuarmos na promoção e prevenção da saúde, indo além das obrigações legais em matéria de saúde e segurança no trabalho, foram implementados três programas transversais através de uma abordagem integrada nas vertentes de bem-estar físico, mental e social. O ano de 2022 marca a consolidação daqueles programas através dos quais agimos antecipadamente ao nível da saúde, evitando acidentes de trabalho e situações de doença, bem como, encetamos ações concretas para fomentar e manter um nível mais elevado de bem-estar e na qualidade de vida dos/as trabalhadores/as:

- Estrela: Este programa tem o objetivo de criar um ambiente de trabalho mais saudável, focado na produtividade e qualidade, com menor índice de ausências, maior motivação e satisfação. Neste enquadramento, foram acompanhados pelo serviço social cerca de 1400 trabalhadores/as com ausências ao trabalho, sendo que uma percentagem significativa resultou em apoio psicossocial.
- Vitória: O propósito é o de ajustar tarefas e realocar a novas funções para os/as trabalhadores/as com restrições ao trabalho, assim como a implementação de modelo de avaliação dos casos de aptidão condicionada. As pessoas com maiores restrições à função que desempenhavam foram alvo de avaliação da sua motivação e passaram por um processo de *assessment* para recolocação em novas funções mais adaptadas aos seus condicionalismos. Com esta atuação foi alcançado um desagravamento das restrições às funções anteriormente desempenhadas, permitindo aumentar a sua produtividade e o seu bem-estar.
- Viver: O programa visa sensibilizar os/as trabalhadores/as para a prevenção e promoção da saúde através da publicação mensal de conteúdos que incentivam a um estilo de vida e escolhas mais saudáveis e o desenvolvimento de iniciativas mensais de promoção de saúde em formato digital, *webinars* e *podcast*, recebidas positivamente.

O ano de 2022, sobretudo o início, e à semelhança do anterior, foi dominado pelo contexto pandémico e, como tal, os CTT deram continuidade à sua política de prevenção no âmbito da mitigação do contágio por COVID-19 em contexto laboral. Foi implementado um conjunto de medidas, como a compra e distribuição de material de proteção individual, desinfetantes de mãos e superfícies, a

divulgação de informação sobre comportamentos individuais de prevenção, reforço da limpeza, desfasamento de horários e a limitação à lotação de espaços. Gradualmente, ao longo do ano, com o desagravamento registado em termos de número de casos de COVID-19, as medidas de mitigação foram reajustadas e procedeu-se ao regresso à normalidade, de acordo com orientações emanadas pela Direção Geral de Saúde.

Enquadrado na atividade da Segurança e Saúde no Trabalho, ocorreram 801 acidentes e incidentes laborais em 2022, traduzindo um aumento de 1,5% face ao ano de 2021, verificando-se a mesma tendência no número de dias perdidos, perfazendo um total de 22 801 dias perdidos, dos quais 81% atribuídos a colaboradores do género masculino. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes no Grupo CTT foram a sinistralidade rodoviária (33,8%), o esforço excessivo e movimentos em falso (17%) e escorregamentos/tropeções (13%).

Neste âmbito da sinistralidade laboral, existe o foco na análise rigorosa dos acidentes laborais por forma a identificar as medidas corretivas e preventivas, bem como a sensibilização proativa dos/as trabalhadores/as nestas temáticas. Nesse sentido, continuaram a ser elaborados e publicados folhetos informativos sobre as principais causas de sinistralidade laboral, com vista à sensibilização para os procedimentos preventivos a adotar, a que acresceu a divulgação dos indicadores sinistralidade laboral, informação crucial para monitorizar o desempenho, definir ações estratégicas, operacionais e de conduta a médio e longo prazo.

Em 2022, o Departamento de Proteção de Risco Profissionais da Segurança Social reconheceu 39 doenças profissionais, essencialmente do foro músculo-esquelético. Neste enquadramento, demos continuidade às ações de informação e sensibilização dos/as trabalhadores/as para os riscos associados ao desenvolvimento da sua atividade profissional, bem como a formação sobre os procedimentos de Segurança e Saúde no Trabalho e boas práticas a adotar.

Acidentes, lesões e doenças profissionais nos CTT⁵⁰

Acidentes de trabalho						
Grupo	N.º	N.º de lesões	N.º de dias perdidos (Calendário) ⁵¹	Média de dias perdidos	Índice de frequência ⁵²	Índice de gravidade ⁵³
Feminino	194	148	4 260	22	22,9	0,7
Masculino	607	486	18 541	31	39,7	1,5
Total	801	634	22 801	28	33,8	2,2

Doenças profissionais			
Grupo	N.º	Média de dias perdidos ⁵⁴	Índice de gravidade
Feminino	21	203	0,1
Masculino	18	1 030	0,2
Total	39	585	0,2

Ao nível da atividade de Saúde e Segurança no trabalho, destacam-se ainda outros eixos de atuação:

- **Prevenção:** Foram elaborados e publicados de folhetos informativos sobre as principais causas de sinistralidade laboral com vista à sensibilização dos/as trabalhadores/as para os procedimentos preventivos a adotar, assim como de *newsletters* e comunicações internas informativas sobre diversas temáticas como manipulação e transporte contentores,

⁵⁰ Os dados não incluem a 321 Crédito, Corre, NewSpring Services e MedSpring.

⁵¹ O cálculo é feito usando todos os dias de calendário, isto é, os dias de trabalho, feriados e fins-de-semana.

⁵² O Índice de frequência é calculado como a relação entre o número de acidentes que levou à apresentação de uma baixa médica e total horas trabalhadas. O valor calculado foi multiplicado por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

⁵³ O Índice de gravidade é calculado como a relação entre o número de dias perdidos e total horas trabalhadas. O valor calculado foi multiplicado por um fator de 1000 para permitir melhor legibilidade.

⁵⁴ Taxa entre número total de dias perdidos e o número de doenças profissionais.

movimentação manual de cargas, posturas de trabalho e ginástica laboral, ou calçado de segurança. Acreceu a divulgação dos indicadores sinistralidade laboral, entre outros elementos cruciais para monitorizar o desempenho, definição de ações estratégicas, operacionais, bem como a conduta a médio e longo prazo da organização.

- Formação: Foram atualizados, de forma contínua, os conteúdos formativos dedicados a Segurança e Saúde no Trabalho, acessíveis na plataforma de *e-learning*. Foram também realizadas ações de sensibilização em diversos locais de trabalho por forma a despertar a consciência relativa ao cumprimento das normas de segurança. Refira-se que em 2022 tivemos mais de 14 200 participações correspondente a 19 920,5 horas de formação no âmbito segurança e saúde no trabalho.
- Avaliação técnica de equipamentos e organização de trabalho, destacando-se:
 - Rodados de contentores internos operacionais;
 - Equipamento de pulso de leitura ótica;
 - Calçado de segurança;
 - Novos modelos de cadeiras;
 - Novos veículos e motocicletas: Citroën AMI, motocicletas elétricas SuperSoco VS 146 e o veículo Voltia XL (Tipo CTT F8/F10);
 - Layout de Lojas CTT;
 - Projeto Fotovoltaico;
 - Plataforma Transporte Paletes do MARL;
 - Transporte de matérias perigosas;
 - Estudo de iluminância;
 - Projeto CADI.

A empresa de Medicina do Trabalho, contratada pelos CTT, avaliou com a periodicidade legal e sempre que existiu alguma alteração do estado de saúde de um/a trabalhador/a, ou após o regresso de doença com mais de 30 dias e de acidente de trabalho, a respetiva aptidão para a função desempenhada. Caso tivesse indicado que existiam limitações ao trabalho, foi garantido o ajuste necessário nas tarefas ou a reafectação do/a trabalhador/a a novas funções. Adicionalmente, o prestador de Medicina do Trabalho efetuou visitas aos locais de trabalho para efeitos de avaliação de riscos, assim como, os Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho.

Foram realizados 5695 exames periódicos, ocasionais e de admissão, muito embora esta atividade fosse afetada pelo contexto de pandemia nos primeiros meses do ano. No âmbito dos/as trabalhadores/as aptos/as condicionalmente, foi realizado um estudo detalhado a um Centro de Distribuição Postal com acompanhamento pelo Médico do Trabalho com o objetivo de se apresentar propostas de melhorias de processo, equipamentos e metodologias de trabalho. Refira-se que foram realizadas visitas pelos Médicos do Trabalho a diversos locais de trabalho para avaliar as condições e funções.

No ano de 2022, no âmbito das ações de acompanhamento e avaliação de risco, foram realizadas mais de 210 intervenções ao nível dos locais de trabalho da CTT e empresas subsidiárias para avaliação das condições de trabalho.

A CTT Express, em Espanha, garantiu através dos recursos de um serviço próprio de prevenção de riscos laborais, a cobertura das questões relacionadas com segurança no trabalho, higiene industrial e ergonomia e psicossociologia aplicada. A complementar esta capacidade interna, a CTT Express contratou um serviço cobrindo as mesmas especialidades e garantindo a vigilância sobre as questões de saúde. Os dois serviços dão cumprimento aos estabelecido no Real Decreto (RD) 31/97, dedicado à Prevenção de Riscos Laborais, assim como e no RD 39/97, sobre serviços de prevenção. O alcance

destes dois serviços é de 100% dos centros de trabalho e todos os postos de trabalho aí incluídos. Em 2022, o número de visitas aos centros neste âmbito foi de 90.

Em Espanha, todos/as os/as trabalhadores/as de empresas subcontratadas que realizam tarefas nos centros da CTT Express estão comprovadamente aptos do ponto de vista médica, sendo essa aptidão verificada antes do início da prestação laboral ou da formação inicial. Os/as trabalhadores/as são também dotados/as de todos os equipamentos de proteção individual, sendo informados/as dos riscos laborais associados ao seu posto. Finalmente, todas as empresas subcontratadas participam numa Coordenação de Atividades Empresariais para analisar se a atividade desenvolvida nos centros de trabalhos produz situações de risco.

Cerca de 10% das pessoas que prestam serviços na CTT Express não são contratadas pela empresa, mas o seu posto de trabalho e atividade são controlados pela organização e os lugares foram alvo de auditorias internas anteriores.

Participação dos/as trabalhadores/as

GRI 403-4

Também os/as trabalhadores/as participaram diretamente no desenho e implementação destas políticas. Em 2022, foram realizadas consultas gerais que abrangem a totalidade dos/as trabalhadores/as dos CTT, S.A., CTT Contacto, CTT Expresso, Banco CTT e Payshop, bem como a realização de consultas específicas sempre que se considerou necessário. Os temas abordados nessas consultas específicas foram, entre outros, a aquisição de novos equipamentos, a organização de trabalho e a adequação dos equipamentos de proteção individual.

As estruturas de representação de trabalhadores/as tiveram reuniões regulares com as empresas de que faziam parte. Nesses encontros, foram identificadas eventuais não conformidades no âmbito das matérias de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo analisadas com a intervenção dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho (TSST), com vista à mitigação dos riscos. Complementarmente, foram realizadas avaliações de risco regulares e mantidos contactos frequentes entre os TSST e os responsáveis operacionais e dos edifícios, que permitiram um acompanhamento dos fatores de riscos e a sua mitigação.

Eventuais riscos específicos decorrentes das relações de negócio com impacto operacional, por exigências colocadas por clientes, foram analisadas e avaliadas, tendo a empresa implementado um conjunto de soluções.

Serviço social

GRI 403-8

Destaca-se a atividade desenvolvida pelo Serviço Social ao nível do apoio psicossocial nas áreas da saúde mental, dependências, terceira idade e ação social ao nível dos CTT e empresas subsidiárias. Em 2022, foram acompanhados mais de 420 novos casos, além dos/as trabalhadores/as que já usufruíram de apoio nomeadamente com intervenção em situações de doença grave, carência económica, disfunções sociais e questões laborais.

No que respeita ao Regulamento de Obras Sociais, que tem como objetivo a proteção social dos/as seus/as beneficiários/as no âmbito dos Cuidados de Saúde, Prestações de Segurança Social e Ação Social, no final de 2022 eram geridos 36 580 beneficiários, dos quais 18 672 titulares e os restantes familiares. Cerca de 42% destes/as Beneficiários/as encontravam-se em situação de reforma ou aposentação e 679 Beneficiários/as em rescisão especial. Importa referir que, ao nível das empresas subsidiárias, o benefício de um seguro de saúde é também dado aos/às trabalhadores/as.

Segurança rodoviária

GRI 403-7

Em 2022, registou-se uma estabilização do número de acidentes rodoviários com consequências materiais, isto é, que não envolveram lesões para os/as trabalhadores/as. O registo de 1 266 acidentes deste tipo, ligeiramente inferior ao de 2021, vem em linha com a tendência geral que se regista desde 2019, altura em que se verificou um forte decréscimo face ao período entre 2016 e 2018.

É de registar que nas Regiões dos Açores e da Madeira se lamenta relatar um agravamento do número de acidentes, uma realidade específica que merecerá um acompanhamento dedicado em 2023. Este aumento foi colmatado por um decréscimo sensível nos transportes a Norte e no Centro, o que explica a estabilização e até ligeira redução do indicador.

Verificou-se também um aumento da taxa de acidentes por milhões de quilómetros e o correspondente agravamento dos acidentes laborais, com mais acidentes e dias perdidos, embora os dias perdido por acidente se mantenham.

Em relação à formação, o número de ações manteve-se, mas o número de registos também diminuiu, o que poderá ter-se ficado a dever a uma nova forma de registo, criada temporariamente, mas usada durante a maior parte do ano e que, por constrangimentos informáticos, implicava um processo mais manual e moroso. Esta diminuição poderá, portanto, ser explicada não por uma menor afluência às ações mas a uma falha no seu registo.

Outro marco importante do ano de 2022 foi a finalização e aprovação do Plano de Segurança Rodoviária 2022-30. A sua implementação é um objetivo central para 2023, tratando-se do *roadmap* que conduzirá os CTT a alcançar, nomeadamente, o objetivo de redução da sinistralidade para metade, inscrito na Década de Segurança Rodoviária, decretada em 2021 pela Organização Mundial de Saúde e a que os CTT, naturalmente, aderiram.

2023 será também o ano em que se concretizarão as primeiras iniciativas saídas da presidência portuguesa do Grupo de Peritos de Segurança Rodoviária da UPU. O desenho de uma formação, um programa de mentoria e um *webinar*, criado à volta do exemplo dos CTT, são algumas dessas iniciativas, assim como o lançamento do 1.º Prémio de Segurança Rodoviária, a entregar no âmbito da conferência inaugural sobre a temática a organizar no âmbito UPU.

Em termos de prémios recebidos nesta área, como referido acima, há a mencionar a nomeação para o Prémio da Carta Europeia de Segurança Rodoviária. Apesar de se tratar apenas de uma nomeação, a integração numa *shortlist* tão restrita de empresas é já um feito de assinalar, principalmente se considerarmos que o programa de segurança rodoviária dos CTT, na sua versão original, já havia recebido este prémio cinco anos antes, sendo agora distinguidos os avanços conseguidos entretanto.

4.5.7 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades

GRI 401-3, 403-6, 405-1, 406-1

Principais indicadores

Em matéria de representação equilibrada entre mulheres e homens nos órgãos de administração e fiscalização, o Conselho de Administração dos CTT continua a cumprir a proporção prevista na Lei 62/2017, integrando 35,7% de mulheres. Esta informação está vertida, também, nos Planos para a Igualdade CTT.

Em termos de liderança de género na gestão de topo e intermédias, as mulheres representaram 40, em 2022 (+0,1% que no ano anterior). Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este subiu

4,2 p.p. para 16,7% e a liderança de segunda linha manteve-se praticamente igual, com uma ligeira redução de 0,4 p.p. para 47,2%. Os dados atuais são os que constam da tabela abaixo:

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
Feminino	5	8	85	98
Masculino	9	40	95	144

Quanto à diversidade geracional, as gerações X e Y (30 a 49 anos) são predominantes, apresentando em 2022 um acréscimo relativamente ao ano anterior, representando 51,4% da população total.

Em termos de diversificação de nacionalidades e de integração de trabalhadores/as com necessidades especiais, houve um incremento de trabalhadores/as estrangeiros/as, cuja representatividade foi de 1,84% em 2022, e aumentou, também, o número de pessoas com necessidades especiais ou específicas, que se fixou em 2,44%.

Iniciativas em destaque

“É objetivo dos CTT que a igualdade de oportunidades, a inclusão, diversidade, conciliação e igualdade de género sejam parte integrante do seu ADN. Reunir pessoas com perfis, conhecimentos e áreas curriculares diversas, com culturas, género e idades diferentes enriquece a organização, estimula a criatividade e a inovação, contribui para o fortalecimento do potencial humano e para uma maior qualidade nos processos de tomada de decisão, potenciando a criação de valor para os *stakeholders*.”

O *statement* acima foi incluído nos anúncios de recrutamento interno e externo, tornando público o compromisso dos CTT com estes temas. A Diversidade, Inclusão e Igualdade de Oportunidades são prioridades na agenda da empresa e, para promover uma organização mais equitativa, foi adotada uma abordagem proativa, com planos de ação e medidas específicas.

As medidas, informação e recomendações relativas à saída do contexto pandémico foram adequadas ao nível de risco e continuaram a ser promovidas, mitigando os principais riscos, com o objetivo de garantir igualmente a segurança, tanto dos/as trabalhadores/as da linha da frente como dos/as que asseguram a sua prestação de serviço em regime de teletrabalho.

Foi criado um normativo interno dirigido ao tema do “Teletrabalho, Trabalho a Tempo Parcial e o Novo Modelo de Organização do Trabalho”, onde estão definidos os termos de atuação e onde consta uma secção, no âmbito do teletrabalho, dedicada à Igualdade de direitos e deveres dos/as trabalhadores/as. Está explícito que trabalhadores/as em regime de teletrabalho têm os mesmos direitos e deveres dos demais que tenham a mesma categoria ou com função idêntica. Esta equiparação refere-se, entre outros, à formação, avaliação e progressão na carreira, aos limites da duração do trabalho, períodos de descanso, incluindo férias pagas, à proteção da saúde e segurança no trabalho, à reparação de acidentes de trabalho e doenças profissionais e ao acesso a informação das estruturas representativas dos trabalhadores e das trabalhadoras.

O Plano para a Igualdade CTT 2023 foi elaborado, submetido e publicado interna e externamente no 2.º semestre de 2022, em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos pela CITE. O “Plano” 2023 foi elaborado de uma forma mais exaustiva e didática, enfatizando a importância do seu enquadramento e agregando, não só as medidas a implementar, como medidas de anos anteriores e de continuidade, refletindo a dinâmica necessária para a constante atualização e adequação à realidade. A aferição dos dados para a realização do “Plano” foi efetuada na plataforma da CITE e, este ano, contou-se também com os *inputs* de um questionário realizado em conjunto com a Global Compact Network, através do programa acelerador que apoia as empresas na definição de metas ambiciosas para a representação e liderança das mulheres na gestão de topo (*Target Gender Equality*). As medidas inserem-se nas seguintes dimensões:

- Estratégia, Missão, Visão e Valores da Empresa;

- Igualdade no acesso ao emprego;
- Igualdade nas condições de trabalho;
- Proteção na parentalidade;
- Conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal.

Os CTT, reconhecidos e certificados enquanto efr, pela Fundação Más Família, integraram os pilares da conciliação na sua agenda, desenvolvendo ações que se traduzem em medidas e benefícios aos/às trabalhadores, trabalhadoras e respetivas famílias, tais como, a divulgação continuada das medidas efr e respetivo estímulo à sua utilização; a aposta em ações de melhoria dos locais de trabalho; a implementação de novos modelos de trabalho, que permitem uma maior conciliação; o investimento em formações específicas focadas em temas de conciliação, igualdade e diversidade; participação em passatempos internos, com prémios para usufruto em família; convites para iniciativas e aulas práticas *online* para proteção da saúde e bem-estar; alargamento do programa de parcerias SOU CTT com entidades diversas, onde são protocolados valores especiais para trabalhadores/as em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família.

Relativamente aos compromissos assumidos com entidades externas, foi assinada a Carta da Diversidade da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão, em que as entidades signatárias assumem a Diversidade como um imperativo ético, traduzindo-se num princípio basilar e orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. Foi, também, renovado o Compromisso com a Inclusão, do Inclusive Community Forum (ICF). O Compromisso com a Inclusão é o primeiro passo da Jornada para a Inclusão criada pelo ICF, para ajudar as empresas a concretizar a sua vontade de fazer caminho no recrutamento de trabalhadores/as com deficiência. As empresas que assinam o Compromisso com a Inclusão declaram o seu interesse em promover a empregabilidade de pessoas com deficiência na empresa que representam e comprometem-se em fazê-lo. Os CTT aderiram também ao Pacto Para Mais e Melhores Empregos para Jovens, iniciativa promovida pela Fundação José Neves.

Na sequência da adesão ao Pacto Contra a Violência, os CTT têm vindo a reforçar o seu plano de ação neste domínio e a trabalhar e a implementar práticas de Prevenção e Combate à Violência Contra as Mulheres e à Violência Doméstica, através da divulgação de materiais para sensibilização, interna e externa e alerta para o tema. No ano 2022, a empresa divulgou conteúdos alusivos ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres: envio de *e-newsletter* com imagens, vídeo e informação de sensibilização para todos/as os trabalhadores/as dos CTT; realização de um *post* na página de Instagram e partilha de vídeo na página de Youtube sobre o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres.

Membros fundadores do Fórum Organizações para a Igualdade – iGen, em 2013, os CTT renovaram, em agosto de 2022, a subscrição ao Acordo de Adesão. A participação dos CTT no iGen, recentrou-se através da saída dos dois grupos de trabalho a que pertencia anteriormente e o ingresso no Grupo de Trabalho 2, dedicado especificamente às "Medidas de Igualdade de Género". Após um período de latência, e já sob uma nova liderança, os trabalhos deste grupo foram retomados nas últimas semanas de 2022, com reuniões dedicadas ao tema agendadas para o início de 2023.

4.6 Envolvimento com a comunidade

GRI 203-2, GRI 413-1

No âmbito do Capital Markets Day, os CTT propuseram-se, pela primeira vez, a uma meta específica de investimento na comunidade, determinado como uma percentagem do EBIT recorrente alocada a donativos de instituições de solidariedade social, ONG ou instituições culturais. A meta definida foi de 1%, a atingir até 2025.

Destaques



Voluntariado

291 voluntários/as empenharam um total de 1517 horas de voluntariado, em dez programas diferentes, que foram do *mentoring* de alunos/as EPIS a limpezas de praias, entre muitos outros.



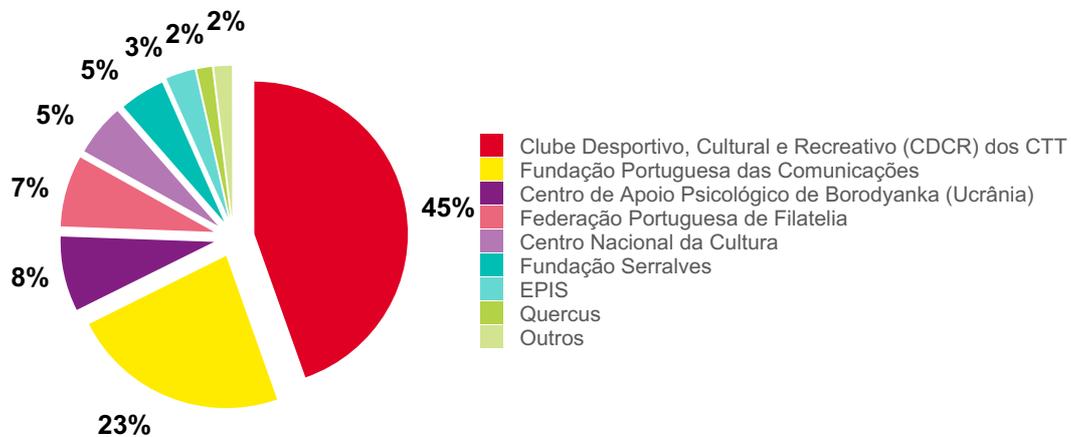
Bolsas Sociais EPIS

Cinco alunas de cursos profissionais de informático foram apoiadas pelos CTT com bolsas de estudo. Este contributo pretende reforçar o número de mulheres formadas nesta área.

4.6.1 Apoio à Comunidade

Em 2022, os CTT dedicaram 627 770,45 € a donativos, representando 0,97% do EBIT recorrente. Esses donativos foram distribuídos por 15 organizações, de acordo com as seguintes proporções:

Donativos CTT, em 2022



Além do estabelecimento desta meta, os CTT prosseguiram, em 2022, um caminho rumo a uma política de impacto na comunidade mais estratégica, mais informada e exigente, com dinâmicas mais

participadas e portanto, passe o pleonasma, mais impactante. O objetivo é o de alocar os recursos de forma menos casuística, em resposta a pedidos de apoio que chegam frequentemente aos CTT, introduzindo elementos de análise ao impacto que essas iniciativas poderão ter na vida concreta das pessoas que formam a comunidade envolvente e introduzindo processos de integração dos *inputs* dessas comunidades nesta política dos CTT.

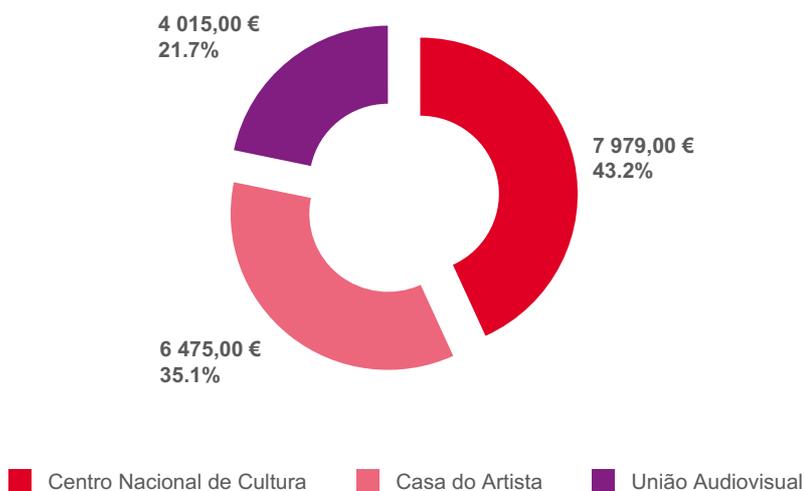
Apoio à cultura

Um exemplo deste movimento foi a campanha “Apoio à Cultura”, que foi reinventada de forma a envolver clientes e comunidade em geral na escolha da entidade a quem destinar o apoio. Tal como em 2021, a venda de cada livro filatélico correspondeu ao donativo, por parte dos CTT, de cinco euros a organizações do mundo da cultura mas, ao contrário do ano anterior, decidiu-se distribuir esse apoio por três instituições: o Centro Nacional de Cultura (CNC), que repetiu a presença de 2021; a Casa do Artista, cujo trabalho no acompanhamento de artistas aposentados é de reconhecido mérito; e a União Audiovisual, uma organização expressamente dedicada a apoiar profissionais que trabalhem no *backstage*, isto é, operadores de som, iluminação, montagem de palcos, etc.

A divisão dos donativos não foi feita de forma linear. Em vez disso, pela primeira vez, os CTT decidiram dar voz aos/às clientes e à população em geral, disponibilizando um mecanismo de voto que permitiu alocar uma parte do donativo de forma diferenciada. Como tal, dos cinco euros de donativo por cada livro vendido, cada organização recebeu um euro, com os restantes dois euros a serem distribuídos de acordo com a percentagem de votos recebida.

A campanha saldou-se, mais uma vez, por um sucesso, alavancado pela figura dos embaixadores: os atores Luís Aleluia e José Raposo, pela Casa do Artista, o cantor e autor Pedro Abrunhosa, que deu a cara pela União Audiovisual e o Prof. Guilherme d’Oliveira Martins, pelo CNC. Esta última organização acabou por mostrar maior dedicação à promoção deste mecanismo de voto, vendo esse esforço recompensado pelos valores de donativo alcançados. Até 31 de dezembro de 2022, os valores arrecadados eram de 18 469 euros, resultado da venda de 3694 livros filatélicos. A distribuição deste valor pelas associações foi a apresentada no gráfico seguinte.

Donativos atribuídos pelos CTT no âmbito da campanha de Apoio à Cultura



Uma Árvore Pela Floresta

A campanha de bandeira dos CTT continua a ser o “Uma Árvore Pela Floresta”, uma parceria com a Quercus que já conta com nove edições. Este projeto consiste na venda de *kits*, em cartão,

representando uma espécie de árvore autóctone portuguesa, que estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos. O compromisso dos CTT e da Quercus é que cada venda corresponde à plantação de uma árvore, também ela de uma espécie autóctone (embora não necessariamente da espécie representada no *kit* desse ano), numa Área Protegida, Floresta Nacional ou num terreno que tenha sido recentemente atingido por um incêndio florestal. A espécie escolhida para representar a floresta portuguesa, nesta edição, foi o Loureiro.

Desde o início do projeto, já plantámos mais de 110 mil árvores em variadíssimos pontos de Portugal Continental e, num caso, da Ilha da Madeira. Em 2021, venderam-se 6 676 unidades e a primeira iniciativa de registo, em 2022, foi a ação de plantação das árvores correspondentes. A plantação ocorreu na Mata da Machada, no concelho do Barreiro, com dezenas de voluntários a pôr as mãos à obra a plantar as árvores, entre Pessoas dos CTT, incluindo o seu Presidente Executivo, alunos de escolas locais, bombeiros e os militares do quartel de fuzileiros que se situa nas imediações.

Para o lançamento da 9.ª edição, que aconteceu no dia 29 de julho, a organização voltou à Mata Nacional da Machada. Esta decisão pretendeu reforçar a noção de que as novas árvores, uma vez plantadas, não ficam esquecidas e a Quercus assegura o seu acompanhamento frequente e a reposição das árvores que não tenham conseguido vingar.

Este ano, juntaram-se dois novos embaixadores estreantes às duas embaixadoras que já eram os rostos da campanha, nesse caso, a apresentadora de televisão, Joana Teles, a atriz e ativista, Sandra Córias. O músico Paulo Furtado, mais conhecido por The Legendary Tigerman, emprestou a sua voz ao QR Code que acompanha o *kit*, explicando sucintamente a dinâmica do projeto. O outro novo embaixador que se voluntariou para divulgar o projeto foi o chef António Alexandre que, pela sua parte, aceito o repto de dar a conhecer receitas bem portuguesas que incluam o louro, a folha da árvore escolhida para esta edição. O desafio foi mais do que superado, com o *chef* a submeter até uma receita de sobremesa com louro, também ela devidamente apresentada nas redes sociais dos CTT.

EPIS

Outra medida de apoio direto à comunidade foi a participação dos CTT na 8.ª edição do programa EPIS – Empresários Para a Integração Social, que voltou a dar apoio em regime de voluntariado a estudantes do III Ciclo do Ensino Básico que demonstravam dificuldades e até risco de abandono escolar.

A edição relativa ao ano letivo 2021-22 deu apoio a 16 alunos de três escolas, duas no concelho da Amadora e uma no Seixal. Este apoio consubstanciou-se em dois vetores: um programa de mentoring e outro de explicações. O programa de *mentoring* contou com quadros superiores e intermédios dos CTT, incluindo a Comissão Executiva e alguns diretores/as de 1.ª Linha da empresa, que se dispuseram a acompanhar individualmente um/a aluno/a. O propósito deste acompanhamento era o de estabelecer uma relação de “irmão/a mais velho/a”, que permitisse passar informação e, acima de tudo, as experiências que levaram estes quadros a encontrar fórmulas de sucesso e estabilidade. A transmissão destes exemplos está na base da metodologia que, uma vez mais, apresentou uma grande taxa de êxito, com 88% dos/as estudantes a completar o ano letivo com sucesso.

O segundo programa é o de explicações, ministradas por outros quadros dos CTT, tipicamente mais jovens. Os/as *trainees* dos CTT que, no âmbito do seu programa têm de dedicar quatro horas, a cada duas semanas, a uma iniciativa de voluntariado, têm a EPIS como uma das opções e, ano após ano, verifica-se que é uma das opções mais populares.

Durante o ano letivo, realizaram-se três encontros que contaram com o conjuntos dos/as voluntários/as e dos/as estudantes. O primeiro encontro, ainda durante a fase final das restrições devidas à pandemia de COVID-19, realizou-se *online*. No entanto, passadas essas restrições, o segundo encontro levou o grupo a passar uma tarde no Oceanário, numa visita guiada que começou com um workshop sobre

plasticologia marinha. O terceiro encontro, para concluir o ano, levou os/as alunos/as a conhecer o CPS-S, em Cabo Ruivo.

Em linha com o esforço de medir e reportar dados específicos que incidam sobre o impacto direto nas comunidades, alguns dados tangíveis foram calculados e apresentados pela equipa da EPIS. Uma análise desses dados permite perceber que, combinando os dois programas e as três escolas, se contabilizaram as participações de 25 voluntários, que dedicaram um total de 403 horas, mais do que quadruplicando o número de horas alocadas na edição anterior. Nos quadros abaixo, podemos encontrar alguns destes dados.

Varição das notas a Português, Inglês e Matemática dos/as estudantes dos Programas EPIS

Concelho	Indicador de sucesso	Início do ano letivo	Final do ano letivo	△ Notas iniciais - finais (p.p.)
Amadora	Notas positivas a Português e Inglês (%)	0,0	100,0	100,0
	Notas positivas a Matemática (%)	25,0	25,0	0,0
Seixal	Notas positivas a Português e Inglês (%)	N.d.	N.d.	N.d.
	Notas positivas a Matemática (%)	0,0	50,0	50,0

As disciplinas de Português e Matemática, assim como as línguas estrangeiras, são as que os/as alunos/as reportaram mais dificuldades e, apesar de se assistir a uma estabilização nas notas de Matemática, na Amadora, é de realçar que este valor representa um aumento em relação ao verificado na edição anterior, que era apenas de 13%. Todos/as os/as alunos/as melhoraram as notas a Português e Inglês. Em pelo menos uma delas, todos/as tinham uma nota negativa no início do ano e, no final, o aproveitamento era total.

Os indicadores principais de sucesso da iniciativa, naturalmente, são a taxa de transição para o ano seguinte e a média das notas dos/as alunos/as.

Média das notas e taxa de transição para o ano seguinte dos/as estudantes dos Programas EPIS

Concelho	Indicador de sucesso	2020-2021	2021-2022	△ 2020-2021 - 2021-2022 (p.p.)
Amadora	Média final das notas (1-5)	3,1	3,2	0,1
	Taxa de transição para o ano seguinte (%)	100,0	100,0	0,0
Seixal	Média final das notas (1-5)	3,0	3,2	0,2
	Taxa de transição para o ano seguinte (%)	100,0	67,0	-33,0

Infelizmente, ao contrário do ano letivo de 2020-2021, em que a taxa de sucesso foi de 100%, temos a registar o caso de duas estudantes que não transitaram de ano, fixando a taxa total de sucesso nos 88%. O aumento do número de escolas e estudantes abrangidos/as, naturalmente, aumenta a probabilidade do registo de casos de insucesso e, no caso da escola do Seixal, é de registar que uma das quais foi agora readmitida no programa para o ano letivo de 2022-2023.

Bolsas Sociais EPIS

Outra nova perspetiva introduzida na política de impacto social passa pelas temáticas abordadas numa abordagem interna e externa, nomeadamente através de contactos com pares em fóruns sobre o tema, os CTT decidiram abordar a questão da igualdade de género de forma inovadora.

Uma das áreas que mais contribui para essa desigualdade é a das Tecnologias da Informação (TI) que, sendo um mercado de trabalho saturada e em que os recursos qualificados não abundam, a média salarial acaba por ser mais elevada. Se a isto se juntar o facto de ser uma área muito masculinizada, em que a maioria das empresas (e os CTT não são exceção) reportam taxas de 80%-90% de homens, deparamo-nos com um fator que contribui para o desvio nas remunerações a favor do sexo masculino.

A EPIS, além dos programas de *mentoring* e explicações descritos acima, promove a atribuição daquilo a que chamam "Bolsas sociais", isto é, apoios monetários a alunos/as em contextos de desfavorecimento social. Em 2022, os CTT decidiram criar o seu programa de Bolsas Sociais EPIS usando-o como um instrumento para o reforço da presença de mulheres na área da informática e das TI. Como tal, foi estabelecida a entrega de cinco bolsas a alunas que tenham ingressado no ensino técnico-profissional, num curso relacionado com as áreas das TI, após a conclusão com sucesso do III Ciclo do Ensino Básico. Estas bolsas foram no valor de 500 euros anuais (que inclui uma pequena *fee* de gestão para a própria EPIS), durante três anos e os CTT receberam dezenas de candidaturas de jovens alunas. Numa análise conjunta com a EPIS, foram selecionadas as cinco vencedoras que, a partir de 2023, vão receber as bolsas. Além disso, os CTT decidiram dar o passo adicional de criar um programa de *mentoring* semelhante ao já mencionado, contando com a disponibilidade da nossa área de TI para acompanhar cada uma destas alunas.

Guerra na Ucrânia

O ano de 2022 ficou, a nível internacional, indelévelmente marcado pela Guerra na Ucrânia. Os CTT juntaram-se a muitas outras iniciativas de solidariedade levadas a cabo por empresas e organizações da sociedade civil, logo a partir de 24 de fevereiro, aquando do início do conflito. A campanha solidária "Ajuda ao povo da Ucrânia" esteve disponível aos clientes dos CTT, entre 2 e 8 de março, em todas as lojas CTT, de norte a sul do país, incluindo as Regiões Autónomas e qualquer pessoa podia deslocar-se às nossas lojas e deixar uma embalagem com os seus bens. Em conjugação com a Embaixada da Ucrânia em Varsóvia, na vizinha Polónia, os CTT receberam uma indicação sobre o tipo de itens mais úteis à população e, assim, fez um apelo específico para a doação de:

- Roupa, incluindo calçado de inverno e roupa de criança;
- Alimentação (exclusivamente produtos não-perecíveis);
- Artigos de higiene;
- Medicamentos e artigos de primeiros socorros.

Os CTT usaram, depois, a sua logística de transportes para os concentrar e expedir para o destino final. 40 toneladas de bens doados foram enviados para a Ucrânia, em 240 paletes de materiais. As próprias embalagens serviram de meio de transporte de mensagens de solidariedade, muitas adornadas por desenhos de crianças e é de realçar como alguns grupos, como profissionais de saúde e bombeiros/as, mostraram a sua plena solidariedade com a situação dos/as seus/uas congéneres ucranianos/as, enviando materiais especializados para as suas nobres tarefas, acompanhados de mensagens de encorajamento.

Foi com o contributo inestimável de 44 voluntários/as dos CTT, que foi possível carregar os oito camiões e o avião que levaram os donativos para a Polónia. Estes/as voluntários/as dedicaram-se sem hesitações ao trabalho pesado da logística de preparação destes envios, contribuindo com um total de 176 horas do seu tempo, distribuídas por vários dias.

É de destacar também a participação de vários parceiros empresariais, numa rede de solidariedade que contou com TAP, Transportes Bernardo Marques, Transportes Pascoal e os Transportes Figueiredo

e Figueiredo, assim como a Galp, que disponibilizou o combustível para o transporte terrestre de forma totalmente gratuita.

Selo solidário

Os CTT entregaram um donativo no valor de 50 mil euros, fruto das vendas de uma emissão filatélica, chamada “Sol Nascente”, emitida a 27 de setembro e dedicada ao tema da Guerra na Ucrânia. Este valor foi aplicado a favor da reconstrução de um Centro de Apoio Psicológico para traumas de guerra, em Borodyanka. Este centro, que vai gerar 40 postos de trabalhos diretos, servirá uma população total de 10 mil pessoas.

Pai Natal Solidário

A época das Festas, em dezembro, voltou a ser marcada pela iniciativa Pai Natal Solidário (PNS). Já na sua 13.ª edição, a campanha voltou a consistir na disponibilização, no [website painatalsolidario.pt](http://painatalsolidario.pt), das cartas escritas ao Pai Natal por um conjunto de crianças até aos 12 anos, acompanhadas por 48 Instituições Públicas de Solidariedade Social. Através desse [website](http://painatalsolidario.pt), e de forma totalmente anónima para todas as partes, qualquer cliente dos CTT podia apadrinhar uma carta ou, pelo menos, parte dela, comprando um ou mais dos presentes pedidos e entregando-os numa loja CTT. A partir daí, os CTT encarregaram-se da logística de tratar e entregar esses presentes às crianças, mantendo a ilusão de que tinha sido o próprio Pai Natal a entregá-las. Seguem-se os dados relativos à campanha PNS 2022.

Dados sobre a campanha 2022 do Pai Natal Solidário

Cartas recebidas	Cartas não apadrinhadas	Taxa de cartas apadrinhadas (%)	Presentes enviados ⁵⁵
1 780	196	89,0	1 744

Salientamos que, para os/as autores/as das cartas não apadrinhadas, foram lembranças CTT, material pedagógico que garantiu que nenhuma criança fica sem presente no Natal.

Pergunta a um Ecólogo

Para assinalar os 5 anos das celebrações do Ecology Day em Portugal, a 14 de setembro, no Pavilhão do Conhecimento, em Lisboa, foi anunciada a associação dos CTT à iniciativa Pergunta a um Ecólogo, da responsabilidade da Sociedade Portuguesa de Ecologia (SPECO).

Esta iniciativa, a desenrolar-se no ano letivo 2022-2023 e dirigida, neste ano de lançamento, ao III Ciclo do Ensino Básico, pretende restaurar a forma de comunicação mais indicada a temas com a importância e a profundidade da Ecologia: a carta. Assim, pretende-se que os alunos de várias turmas distribuídas pelo país, se reúnam em grupos e formulem uma pergunta sobre um tema da ecologia, com o cuidado de uma inquirição de foro científico e o fôlego que uma carta merece.

As cartas serão entregues a ecólogos/as, cientistas associados da SPECO, que darão a sua resposta de forma fundamentada.

A participação dos CTT começará pela disponibilização do material de escrita, assim como os envelopes e os selos que, com o apoio da área de Filatelia, serão escolhidos entre as inúmeras emissões filatélicas que dedicámos, ao longo dos anos, às questões do ambiente e da ecologia. Além disso, os CTT terão em 2023 a oportunidade de divulgar material informativo e até se deslocar às escolas para, de forma a explicar as vantagens do tipo de comunicação que, há mais de 500 anos, assegura em Portugal.

⁵⁵ No caso de algumas cartas, as crianças pediram, e receberam, mais do que um presente. Por outro lado, existiram ocasiões em que a mesma carta foi apadrinhada, praticamente em simultâneo, por mais do que uma pessoa e, nesses casos, todos os presentes acabaram por ser entregues.

Pirilampo Mágico

Em 2022, tal como têm feito de forma ininterrupta desde 2006, os CTT promoveram a venda do Pirilampo Mágico, quer na sua rede de lojas físicas, quer na sua loja *online*. Esta parceria com a Fenacerci implica a utilização dos canais de vendas dos CTT sem qualquer custo associado para as organizações beneficiárias ou comissão retida pelas vendas feitas. Assim, tal como vem acontecendo ao longo dos últimos 17 anos, o valor dos contributos do/as portugueses/as que compram os Pirilampos Mágicos reverte na sua totalidade para as CERCI.

Vendas do Pirilampo Mágico nos CTT, em 2022

Canal	Unidades vendidas	Valor entregue às CERCI
Lojas físicas	10 709	21 418,00 €
Loja Online CTT	714	1 428,00 €
Total	11 423	22 846,00 €

De registar que a venda no canal digital dos CTT iniciou-se em 2022, disponibilizando aos/às clientes dos CTT uma nova forma de participar na iniciativa. Logo no seu primeiro ano, apesar dos portes de envio que se juntam ao custo de dois euros de cada Pirilampo, este canal representou mais de 6,6% das vendas.

4.6.2 Voluntariado

A política de voluntariado dos CTT tem uma longa tradição e, em 2022, também foi encarada de forma estratégica pela liderança da empresa, com a definição de um *target*, a atingir até 2025, de 3 dias de voluntariado disponibilizado por cada trabalhador/a, até 2025.

Com o regresso gradual à normalidade, pós-pandemia COVID-19, muitas das iniciativas suspensas durante os dois anos anteriores, puderam voltar a realizar-se. Além do Programa EPIS, da campanha de recolha de donativos para a Ucrânia e da ação de plantação das árvores, no âmbito do Uma Árvore Pela Floresta, mencionados acima, as iniciativas que mais se destacaram foram as de contacto com a natureza.

A ação que, ao longo de todo o ano, contou com um maior número de participantes foi um *teambuilding* organizado a norte pela Direção Comercial de Pequenas Empresas, que juntou uns/umas impressionantes 207 participantes, entre trabalhadores/as e familiares. As limpezas das praias de Algés, em Oeiras e do Canidelo, em Vila Nova de Gaia, organizadas ainda no início do ano, em conjunto com a Liga para a Proteção da Natureza, também reuniram mais de 40 pessoas. Houve também lugar a duas ações de limpeza de espécies invasoras, uma na Paisagem protegida da Arriba Fóssil da Costa da Caparica e a outra no Parque Nacional do Litoral Norte – Estuário do Cavado, organizadas pelo Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, que contaram com a participação de cinco pessoas.

Outra ação que, apesar de um primeiro cancelamento ainda devido às restrições ao contacto direto, voltou a acontecer e a ter muita adesão foi a de doação de Sangue, organizada com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação. Contando já com o rigor do processo de triagem, o número de doadores/as cifrou-se nos 29. Ainda na mesma temática, há a destacar a participação voluntária dos CTT na Festa do Coração, organizada pela Fundação Portuguesa de Cardiologia.

A parceria com a Quercus não se limitou à campanha Uma Árvore Pela Floresta. Em 2022, o grupo de voluntariado dos CTT voltou a ter a oportunidade de visitar um centro de reabilitação de animais selvagens – e colaborar em algumas das tarefas necessárias à sua manutenção. Desta vez, a iniciativa levou os/as participantes ao CRASSA, o centro localizado em Santo André, na Costa Vicentina.

Com a chegada do final do ano, realizaram-se duas ações já habituais nos CTT. A primeira foi o Peditório para a Liga Portuguesa Contra o Cancro, realizado em diversas unidades operacionais, de Lisboa, ao Porto (Maia e Perafita) e ao Taveiro, mas passando também pela Madeira e pelos Açores, teve lugar entre 28 de outubro e 1 de novembro.

Finalmente, o CDCR dos CTT ofereceu bilhetes para o Circo de Natal e os CTT auxiliaram a Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID na tarefa de levar alguns/as dos seus/suas utentes a assistir ao espetáculo.

No cômputo geral, este grupo de pessoas, entre trabalhadores e familiares contribuiu com 1870 horas de serviço voluntário. Em termos dos/das trabalhadores/as dos CTT, este número cifrou-se nas 1516 horas.

Dados sobre Voluntariado CTT em 2022

Designação da ação	Parceiro	Voluntários/ as CTT (n.º)	Horas de voluntariado CTT (n.º)	Familiares (n.º)	Participantes (n.º)
Programa de <i>mentoring</i>	EPIS	24	677	0	24
Ajuda ao Povo da Ucrânia	Emb. Ucrânia em Varsóvia	44	176	0	44
Limpezas de praias	LPN	16	48	26	42
Dádiva de Sangue	IPST	43	18	0	43
Visita ao CRASSA	Quercus	8	64	8	16
Festa do Coração	Inst. Port. Cardiologia	3	23	0	3
Peditório	LPCC	30	240	0	30
<i>Teambuilding</i> Limpeza de Praias	—	117	234	90	207
Limpeza de Espécies Invasoras	ICNF	5	35	4	9
Circo de Natal	AFID e CDCR	1	2	2	3
Total		291	1 517	130	421

4.6.3 Integração da cultura das subsidiárias

Banco CTT

GRI 205-1, GRI 417-2, 417-3

Em 2022, o Banco CTT foi responsável pelo desenvolvimento de novas iniciativas solidárias, como a campanha “XXS-XXL, Pequeno no Tamanho, Grande no Coração”, que visava a recolha de gorros e botinhas em 58 lojas CTT aderentes. O objetivo foi o de alertar para a realidade dos nascimentos prematuros e contribuir para dotar as Unidades de Cuidados Intensivos Neonatais de todo o país de material de conforto necessário e adequado a estes bebés. Esta campanha iniciou a 17 de novembro, dia em que se comemora o Dia Mundial da Prematuridade, e alargou-se até ao final do mês de janeiro de 2023.

Movimento Merece

A parceria com o programa Merece foi prosseguida e, dessa forma, foi possível continuar a dar um fim sustentável aos cartões usados pelos/as clientes do Banco CTT. Esta medida pretendeu continuar a promover a recolha e reciclagem dos cartões de débito inutilizados, através de um envelope RSF, disponibilizado no momento de renovação do cartão, sem qualquer custo para os/as clientes. Os cartões são depois transformados em mobiliário urbano e, adicionalmente, por cada quilograma de cartões recolhidos foi plantada uma árvore, também neste caso em parceria com a Quercus.

Um cartão bancário deixa uma pegada de 150 gr de carbono. Com este dado em mente, em 2022, continuou-se a parceria com o Movimento Merece, que permite o envio gratuito dos cartões bancários expirados e posterior valorização deste resíduo de características muito particulares. Essa valorização leva à sua transformação num material usado no mobiliário urbano, de aspeto semelhante ao da madeira e, além disso, por cada quilo, é plantada uma árvore, numa iniciativa que, em 2022, passou a ser assegurada numa parceria com a Quercus a decorrer de forma paralela ao [Uma Árvore Pela Floresta](#).

Em 2022, com o contributo dos/as nossos/as clientes recolhemos cerca de 31 mil cartões e garantimos a plantação de 600 árvores, compensando o ambiente em 15 000 kg de CO₂.

Avaliação de risco de corrupção e outras possíveis não-conformidades

Todas as operações do Banco CTT são submetidas a avaliação de risco. Os clientes e transações efetuadas são objeto de análise, de acordo com o risco que podem representar em termos de utilização do Banco para fins de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo (em que se inclui o crime de corrupção). Também as relações relevantes com contrapartes financeiras e não financeiras são sujeitas a um processo de *due diligence*, que visa evitar a realização de negócio com entidades que apresentem riscos de branqueamento de capitais ou possam representar riscos reputacionais, por estarem envolvidas em crimes financeiros ou associados a práticas de corrupção.

O Banco CTT tem uma política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e um conjunto de processos e procedimentos que visam assegurar os requisitos legais e mitigar os riscos da utilização do banco para esses fins. Anualmente uma equipa de auditores externos faz a avaliação dos processos e procedimentos e realiza testes de efetividade. Não se identificaram riscos significativos relacionados com corrupção nas avaliações efetuadas.

Em relação a possíveis não-conformidades com leis e/ou códigos voluntários em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços, no Banco CTT verificaram-se cinco casos. Houve também dois casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, com Determinações Específicas do Banco de Portugal relativamente à comunicação do Prémio Cinco Estrelas 2022 – atendimento ao cliente e à Campanha Crédito Habitação Sustentável. Em ambos os casos, as determinações do regulador foram devidamente anotadas e foram introduzidas alterações nas campanhas, não cabendo qualquer outra ação ao Banco CTT.

NewSpring

Em relação à NewSpring, que entrou no seu primeiro ano civil completo enquanto subsidiária dos CTT, mantiveram-se algumas das ações já empreendidas anteriormente, de onde se destaca a doação, em outubro de 2022, de mini colunas de som às instituições abaixo indicadas:

- Nossa S.^{ra} Perpétuo Socorro, Veiros (Alentejo): 40 colunas
- Creche Centro Social Paroquial Calhariz, Benfica (Lisboa): 20 colunas
- Junta de freguesia de São Domingos de Benfica (Lisboa): 539 colunas
- Associação Kelém em Desenvolvimento (Cabo Verde): 40 colunas

Foram também entregues 59 cabazes alimentares à Caritas Lisboa e foi desenvolvida uma ação de doação de sangue, no Instituto Português de Oncologia, que decorreu entre 12 e 15 de setembro de 2022. À Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, foi conferido um donativo no valor de 100 euros.

No que diz respeito à solidariedade animal, destaca-se a doação de bens alimentares à Instituição Fucinhos e Bigodes, em Lisboa, e à Cantinho dos Animais, em Évora. Tratam-se ambas de Associações Zoófilas para Protecção de Animais Abandonados e Ambiente, sem fins lucrativos, e este apoio insere-se numa tradição já rica, na NewSpring.

Finalmente, é digna de menção a elaboração de um calendário solidário, cujas vendas reverteram a favor da Associação Nacional Dos Bombeiros.

Corre

A operação moçambicana dos CTT, através da sua participação na Corre, também contribuiu para a política de responsabilidade social do grupo, através da atribuição de um donativo no valor de 1506,48 € à Casa do Gaiato de Moçambique.

4.6.4 Relação com os/as clientes e satisfação

GRI 2-6, 2-29, GRI 3-3, GRI 413-2

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, nomeadamente, o correio, soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc. Esta é uma listagem dos principais produtos e serviços oferecidos pelos CTT:

- Correio e Outros
 - Correio transaccional (normal, azul, verde, registado e internacional), editorial e publicitário, encomendas do Serviços Universal
 - Soluções empresarias
 - Filatelia
- Expresso e Encomendas
 - Portugal
 - Espanha
 - Moçambique
- Serviços Financeiros e retalho
 - Vales
 - Pagamentos de Impostos
 - Poupança (títulos da dívida pública - Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento)
 - Produtos financeiros não bancários (seguros reais e plano de saúde)
 - Produtos e serviços de retalho
- Banco CTT
 - Contas à ordem e a prazo
 - Produtos de Poupança
 - Crédito (à habitação, auto, pessoal)
 - Seguros (vida, auto, casa e saúde)
 - Pagamentos

A cada cliente, particular ou empresarial, nas suas diferentes tipologias, é garantida uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada, permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

Cientes particulares

A 31 de dezembro de 2022, os CTT contavam com 569 lojas, distribuídas por todo o território continental e Regiões Autónomas. Além disso, como é possível verificar em maior detalhe no capítulo sobre Acessibilidade, os/as clientes dispunham de 2 371 pontos de contacto, entre 1 802 pontos CTT, 5 271 agentes Payshop, além dos 508 cacifos já em funcionamento. À mesma data, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Ao nível do Correio, foi dada continuidade ao processo de desmaterialização de produtos e processos através da criação de portais para clientes que visam assegurar a produção do correio sem deslocações desnecessárias e sem a necessidade de produzir previamente formulários impressos. A nova *app* também desempenhou um papel neste contexto.

Ao nível da Direção de Gestão de Segmento B2C, foram desenvolvidas várias ações que visam garantir a relação de proximidade e confiança que têm mantido com os clientes, população em geral e com as comunidades locais. Ao longo do ano de 2022, no âmbito da campanha do Retalho Outdoor, os CTT promoveram inúmeras sessões de autógrafos de norte a sul do país realizadas em Lojas CTT, mas também noutros espaços locais como hotéis ou bibliotecas, assim como, sessões escolares levando livros infantis e didáticos para as salas de aula.

A oferta de retalho foi igualmente dinamizada através da organização de várias Feiras do Livro (Lisboa, Coimbra e Lajes do Pico), levando a marca CTT, a partir dos livros filatélicos e da coleção dos livros exclusivos aos/às nossos/as clientes.

De forma a garantir o recurso a matérias recicladas nas Embalagens de envio, o produto “Caixa para 1 Garrafa” foi substituído por uma nova versão, composta a 100% por cartão reciclado, no lugar do *esferovite* usado anteriormente como material de proteção.

No âmbito do Correio Publicitário, os CTT disponibilizam uma oferta ECO que visou motivar os/as clientes a usarem materiais sustentáveis, designado por “Mérito Ecológico”. Com este produto, os/as clientes que passaram a cumprir as normas ambientais, utilizar recursos sustentáveis e enviar materiais recicláveis, passaram também a beneficiar de um preço mais económico.

Ao nível dos Serviços Financeiros, destaca-se, do ponto de vista social, o lançamento do Plano de Saúde CTT, em parceria com a Future Healthcare. É um produto comercial, não exclusivo dos CTT, uma vez que a mesma solução é comercializada pela Vodafone e pela EDP. No entanto, trata-se de um produto que veio colmatar uma falha no Serviço Nacional de Saúde, permitindo o acesso a rede privada com de baixo custo, dando oportunidade a pessoas de camadas sociais mais baixas de receber cuidados de saúde.

Cientes empresariais

No ano de regresso à normalidade, onde as preocupações sociais, económicas e ecológicas ganharam cada vez mais relevância, os CTT continuaram a apostar no alargamento da sua oferta empresarial que respondesse a estes novos desafios.

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

- Municípios, Grandes superfícies, gasolinhas e outros locais de fácil acesso para a instalação dos [cacifos Locky](#), alargando a rede a mais de 500 cacifos disponíveis de Norte a Sul do país;

- LOOP, no âmbito da economia circular, que permitiu reunir as valências das duas entidades integrando o *software end-to-end*, logística e envio, oferecendo aos retalhistas a possibilidade montar e testar uma operação de economia circular;
- [FNAC e LOOP](#), na retoma de aparelhos reconicionados em todo o país;
- *E-marketplace* da eBay, que ajudou as empresas portuguesas na internacionalização dos seus negócios de uma forma fácil e rápida;
- Hospital da Luz, para marcação de exames e consultas ou realização de teleconsultas disponibilizadas em três das nossas lojas, reforçando a proximidade dos cuidados de saúde junto da população com menos mobilidade e com menor literacia digital;
- Carris, Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária e Segurança Social, com a prestação de esclarecimento de dúvidas e informações através das atividades de *contact center*, asseguradas pelos CTT;
- Edubox, Inovar Mais, através da Payshop, com a criação do Cartão Escolar Pré-pago para Municípios que permitiu a toda a comunidade educativa começar a usar, de forma simples e imediata, o cartão escolar no pagamento dos serviços disponibilizados pelas escolas (refeitório, bar, papelaria, reprografia e *vending*) evitando a circulação de dinheiro dentro do recinto escolar;
- De novo com a Carris, com o alargamento da possibilidade de carregamento de passes gratuitos na rede de Agentes Payshop com este serviço. Esta parceria permitiu alargar o número de locais disponíveis para carregamentos a mais 300 locais, em toda a cidade de Lisboa;
- Tudo Sobre *e-Commerce*, na realização de dois cursos sobre a temática “Como lançar o seu negócio *online*”, com o objetivo ajudar a projetar digitalmente os mais variados negócios, desde os que já existem, aos novos que ainda estão em fase de arranque ou ideação.

Apoio ao cliente

GRI 2-27, GRI 413-2, 418-1

O ano 2022 foi um ano de estabilização no que se refere aos canais de apoio ao cliente. Com a criação do Modelo de Gestão de Redes Sociais foi possível a disponibilização da funcionalidade de *self-care* através de *chatbots* para apoio aos clientes nos canais Facebook, WhatsApp e Portal de Desalfandegamento, sempre com a possibilidade de contacto com um/a assistente caso a informação disponibilizada não vá ao encontro da necessidade do/a cliente. No *website* CTT, também foi disponibilizado um *chatbot* com vários temas para ajuda em *self-care*. Na Linha CTT Particulares, foi introduzido um *voice bot* na opção “Seguir objetos” que permite saber o estado de um envio e, caso o/a cliente necessite de mais informação, oferece a possibilidade de ser encaminhado para o Apoio ao Cliente. Mais uma vez, simplificamos os processos de comunicação e reforçamos o nosso posicionamento em termos de inovação e de proximidade com os/as nossos/as clientes. Os processos internos também foram melhorados para fornecer um melhor apoio ao/à cliente e mais próximo das suas necessidades.

Seguindo a estratégia definida, 84% dos contactos foram tratados por um assistente humano e 16% foram resolvidos através do assistente virtual (ferramentas de *self-care*). Face a 2021, verificou-se um decréscimo de 15% no tratamento através do assistente humano e um aumento correspondente de 15% no tratamento através de assistente virtual.

Desta forma, foram recebidos, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 2 865 998 contactos tratados por um/a assistente, representando um decréscimo de 13% em termos globais, face ao ano anterior (com uma variação positiva de 1% no âmbito nacional, contrabalançada por uma diminuição de 27% no âmbito internacional). No canal voz recebemos 1 940 568 chamadas representando 68% do total dos contactos recebidos e registando um decréscimo de 17% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito, recebemos 596 052 representando 21% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 34% relativamente a 2021. Através das redes sociais recebemos um total de 327 356 contactos, representando 11% do total de contactos recebidos.

Relativamente ao Tempo Médio de Resposta (TMR) verificou-se um aumento de 4,2 dias relativamente ao objetivo definido no âmbito nacional. No âmbito internacional o objetivo definido foi cumprido, tendo ocorrido um decréscimo de 7,7 dias de TMR.

TMR a reclamações do Serviço Universal em 2022

	Âmbito	Objetivo 2022 (dias)	Realização 2022 (dias)	Objetivo 2023 (dias)
TMR	Nacional	15	19	15
	Internacional	56	48	45

Registaram-se 57 359 processos do serviço postal universal com o tema extravios e atrasos na distribuição (mais 35% que no ano anterior). Ainda assim, destes apenas 4 206 casos se concretizaram em não-conformidades (menos 3,4% do que em 2021), uma vez que muitas das situações inicialmente descritas pelos/as clientes como extravios eram simplesmente de entregas feitas a terceiros, sem a percepção imediata do/a cliente. Em nenhum caso se verificou uma não-conformidade por violação da privacidade ou perda de dados pessoais de clientes.

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

Satisfação dos/as clientes

No que concerne à qualidade de serviço, 82,8% dos clientes que responderam a questionário de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 93,0% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento, mostrando uma evolução positiva face a 2021 de mais 0,3 pontos percentuais.

Sobre o tempo em fila de espera 78,4% expressaram opinião positiva, o que também compara positivamente com os 76,9% registados no ano anterior. Relativamente à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 76,7% (-3,8 pontos percentuais que em 2021 e em linha com os dados de 2020), ascendendo a 78,3% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário (-0,5 pontos percentuais que em 2021) e a 66,3% sobre os prazos de entrega de correio normal (-1,4 pontos percentuais).

O Banco CTT auscultou os/as clientes, com 77% dos/as clientes a declarem-se satisfeitos/as.

Reclamações

GRI 417-2, 418-1

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

Em 2022, deram entrada 376 148 processos de reclamação referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 8% face a 2021. Este decréscimo de reclamações deveu-se principalmente à melhoria dos processos internos com a introdução de novas ferramentas que permitiram um aumento da capacidade de resolução na primeira linha de contacto.

Na área de negócio Correio foram registados, na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 123 979 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando um decréscimo de 13% face ao ano anterior. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a não entrega e extravio de objetos.

Relativamente à área de negócio Expresso, foram registados 107 558 processos relativos a reclamações, traduzindo-se numa diminuição de 60%. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso são perceção de atrasos na entrega e extravio de objetos.

No que respeita a indemnizações, durante 2022, foram processadas 15 601 na área de negócio Correio no valor de 629 687€, verificando-se uma diminuição de 9% face ao ano anterior. As indemnizações do serviço internacional representam 67% do valor total. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto e falta de resposta do operador postal de destino.

Em relação à área de negócio de Expresso, foram processadas 30 589 indemnizações no valor de 1 631 480€, registando-se um aumento de 5% face a 2021. As causas mais frequentes das indemnizações são extravio e danos nos objetos.

Reclamações

	'21	'22	Δ '21/'22
Reclamações recebidas ⁵⁶	410 713	376 148	-8%

Os CTT mantiveram, em 2022, o Selo de Qualidade APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers – para as operativas CTT. O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal e pretende incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus *Contact Centers*, contribuindo assim para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

O *Contact Center* dos CTT foi premiado com a medalha de prata para a Linha CTT Empresas e bronze para a Linha CTT, na Conferência Internacional APCC Best Awards 2022, na categoria de Distribuição e Logística. Estes prémios assumem especial relevância no atual contexto de pandemia em que vivemos, onde o *Contact Center* se tornou numa importante via de contacto entre os clientes e os CTT.

4.6.5 Comunicação com os/as fornecedores/as

GRI 2-6, GRI 203-2, 204-1, GRI 414-1, 414-2

A base negócios foram conduzidos pela área de Compras, e adjudicados em 2022, é formada por 92,7% de fornecedores/as ibéricos/as ou com representação em Portugal e Espanha e 7,3% de fornecedores/as de outras nacionalidades⁵⁷. O grupo com maior percentagem de valor adjudicado é o de "Engenharia e Pesquisa e Serviços Baseados em Tecnologia" com 24,8% do valor adjudicado, seguindo-se "Serviços Editoriais, Projeto, Gráficos e Belas Artes" com 21,7%, e "Tecnologia da Informação, Difusão e Telecomunicações" com 23%. Os restantes representavam 30,5%.

Um marco importante na relação com os/as fornecedores/as foi a criação de uma página dedicada a este *stakeholder* crítico no *website* CTT, em ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/fornecedores. Nesta página,

⁵⁶ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

⁵⁷ Neste dado, apenas está incluída a operação portuguesa, excluindo-se a CTT Express.

cada fornecedor/a, seja atual ou potencial, pode solicitar a introdução de uma conta no sistema Ariba, passando a ter acesso a todo o fluxo de compras, bem como a todos os documentos referentes a compras do Grupo CTT, nomeadamente a política de compras sustentáveis dos CTT. Com base nesta informação, cada empresa pode decidir se quer, ou não, ser fornecedora dos CTT.

O procedimento de seleção de novos/as fornecedores/as passa pela observância de critérios ambientais e, ao nível da empresa CTT, S.A., dos/as 427 fornecedores/as contratados foram levados a cabo 419 procedimentos pré-contratuais com estes critérios, correspondendo a 98,1% do total. No que respeita aos critérios sociais, os CTT estão igualmente comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos/as fornecedores/as dos normativos em matéria laboral e de respeito dos direitos humanos.

Para a CTT Express (Espanha), a relação com a sua cadeia de valor é fulcral. Atualmente, a sua atividade principal, transporte de encomendas, está totalmente subcontratada e a empresa não dispõe de uma frota própria. Como tal, 100% da frota que transporta as mercadorias durante a noite para os centros de distribuição e da que leva as encomendas até ao destino final é fornecida externamente. O número de fornecedores/as de transporte nas rotas entre centros logísticos é de 112, sendo 81 fixos e 31 esporádicos. Os/as fornecedores/as da rede de distribuição *last-mile* é de 597, com os valores associados a esta subcontratação a ascender a 130 485 271 euros.

Da parte da 321 Crédito, é de destacar que 2022 foi um ano de atividade importante ao nível da cadeia de fornecimento e foram registadas as aberturas de 65 novas relações neste âmbito.

4.7 Taxonomia

GRI 203-1

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 veio definir um quadro para facilitar o investimento sustentável (a partir de agora, "a Taxonomia" ou "O Regulamento") e destina-se a servir como um sistema de classificação normalizado e obrigatório para determinar quais as atividades económicas consideradas "ambientalmente sustentáveis" na União Europeia.

A taxonomia é uma lista de atividades económicas reconhecidas como verdes pela UE. Utiliza-se a Classificação Estatística das Atividades Económicas na Comunidade Europeia (NACE) complementada pela criação de novas categorias quando esta não for suficientemente precisa.

A UE publicou em 2021 um catálogo de atividades sustentáveis para dois objetivos ambientais:

- a mitigação das alterações climáticas; e
- a adaptação às alterações climáticas.

Para avaliar se uma atividade é elegível é necessário verificar se a atividade está, ou não, descrita nos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, uma vez que só essas atividades podem ser elegíveis para a Taxonomia.

As atividades elegíveis podem ser ainda discriminadas de acordo com o objetivo principal que procuram atingir:

- Contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas (anexo I do Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2021/2139; Artigo 10.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- Contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas (anexo II do Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2021/2139; Artigo 11.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020).

Para que uma atividade seja considerada elegível basta que se enquadre numa destas categorias, embora possa também cumprir com ambas.

Uma atividade económica é qualificada como sustentável do ponto de vista ambiental e, consequentemente, alinhada, se:

- Contribuir substancialmente para um ou mais dos objetivos ambientais estabelecidos na taxonomia;
- Não prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais ("Do Not Significant Harm - DNSH");

- For exercida em conformidade com as salvaguardas mínimas; e
- Satisfizer os critérios técnicos de avaliação que tenham sido estabelecidos para essa atividade.

Atividades elegíveis

A análise das atividades elegíveis realizada em 2021 foi revista, tendo por base a informação apresentada na tabela de mapeamento de sistemas de classificação de indústrias publicada pela União Europeia e compilada no âmbito da “*Platform on Sustainable Finance*”. Como resultado, em 2022, foram mantidas as atividades identificadas pelos CTT no exercício anterior e foi ainda adicionada a atividade 6.10 - Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares.

Atividades

- 6.4. Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes
- 6.5. Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros
- 6.6. Serviços de transporte rodoviário de mercadorias
- 6.10. Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares
- 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios

De notar que as atividades dos CTT enquadráveis nas atividades elegíveis correspondem essencialmente às atividades correio, expresso e encomendas e ao arrendamento dos imóveis do Grupo CTT e equipamentos classificados como propriedade de investimento.

Dado que nesta fase inicial da Taxonomia é dada ênfase às indústrias mais intensivas em carbono e em energia verde, nem todas as atividades dos CTT estão, ainda, previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado. As atividades que, desta forma, não podem ser englobadas nas atividades elegíveis são as referentes aos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho.

	Correio e outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	332 885 534	248 089 342	0	0	580 974 875
Atividades não elegíveis	128 034 189	10 924 833	60 712 653	125 978 446	325 650 120
Total	460 919 723	259 014 175	60 712 653	125 978 446	906 624 995

De referir que foi também revista a forma de determinação das receitas associadas às atividades elegíveis, tendo em conta a análise de *benchmark* efetuada sobre a divulgação dos pares dos CTT nesta matéria. Assim, deixou de se considerar o peso dos gastos de transporte e distribuição no total dos gastos das atividades de correio, encomendas e expresso como *proxy* para a determinação das atividades elegíveis. No exercício atual, passaram a decompor-se, logo à partida, as receitas dos segmentos de negócios de correio, expresso e encomendas pelas diversas atividades consideradas em cada um dos segmentos, tendo sido excluídas as atividades não relacionadas com as atividades de transporte e distribuição de mercadorias e com os imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento.

As atividades não elegíveis do segmento correio e outros correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais, receita de serviços realizados através de transportes aéreos (não previstos ainda na taxonomia) e outras vendas e serviços prestados nas lojas, com destaque para a filatelia.

Adicionalmente e apesar das entregas apeadas não estarem diretamente previstas na listagem de atividades elegíveis dos anexos I e II do Regulamento, o valor das prestações de serviços para as respetivas entregas foi incluído no valor do volume de negócios elegível da atividade 6.4.

As atividades não elegíveis do segmento expresso e encomendas correspondem às atividades de logística e outros serviços relacionados que não incluam transporte.

Proporção de atividades elegíveis

Os valores agregados das atividades elegíveis apresentam-se como segue:

	Total	Atividades elegíveis		Atividades não elegíveis	
		Valor	%	Valor	%
Rédito	906 624 995	580 974 875	64 %	325 650 120	36 %
CAPEX	40 887 725	11 231 479	27 %	29 656 246	73 %
OPEX	14 659 460	6 262 954	43 %	8 396 506	57 %

Tal como definido pela taxonomia, os valores reportados foram calculados de acordo com as contas consolidadas dos CTT.

Os valores apresentados na primeira coluna do quadro anterior (denominador do cálculo do rácio de atividades elegíveis) foram determinados como segue:

- **Rédito (906 624 995 €):** Corresponde ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022;
- **CAPEX (40 887 725 €):** Corresponde ao somatório das aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2022, no total de 36.994.893€, e aos novos contratos de locações de viaturas registados como direitos de uso (3.892.932€), divulgadas nas notas 5, 6 e 7 das demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022;

- **OPEX (14 659 460 €):** Corresponde aos seguintes gastos determinados com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022:
 - Gastos com Investigação e Desenvolvimento não capitalizados;
 - Gastos com renovação/ manutenção de edifícios e outras instalações;
 - Gastos com manutenção e reparação;
 - Gastos com locações de curto prazo (“Short Term Leases”) e outros gastos com locações não capitalizados; e
 - Outros gastos diretamente ligados a manutenção de ativos tangíveis ou propriedades de investimento.

Proporção de atividades alinhadas

As atividades dos CTT identificadas como alinhadas apenas contribuem significativamente para o objetivo da mitigação das alterações climáticas, à exceção da atividade 7.7 - Aquisição e propriedade de edifícios que contribui para o objetivo da adaptação às alterações climáticas. Foram ainda avaliados os critérios do não prejudicar significativamente (“Do Not Significant Harm - DNSH”) os restantes objetivos e o cumprimento das salvaguardas mínimas.

O CAPEX do ano pode ser diretamente alocado a cada uma das atividades. No entanto, o rédito e o OPEX associado às atividades de transporte não podem ser diretamente alocados a uma única atividade, na medida em que uma entrega pode ser realizada através da combinação de diversos meios de transporte. Assim sendo, o rédito e o OPEX foram alocados a cada uma das atividades com base no peso relativo dos custos de cada uma das atividades de transporte. Para evitar a duplicação de valores (“double counting”), os respetivos valores de rédito, CAPEX e OPEX foram alocados apenas a uma atividade.

Os valores de CAPEX classificados como alinhados correspondem essencialmente a investimentos em frota elétrica, instalação de sistema de *lockers*, instalação de carregadores elétricos, substituição de sistemas de AVAC, instalações de sistema de instalação LED e *software* que permite otimização de rotas e redução de emissões de gases estufa. A análise alocação do CAPEX entre atividades elegíveis, elegíveis alinhadas e não elegíveis foi realizada numa base individual. No entanto, o CAPEX elegível associado à atividade 6.5 (transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros) foi segregado entre valores elegíveis alinhados e não alinhados com base na proporção de alinhamento ao nível do rédito.

Os valores de OPEX classificados como alinhados correspondem aos gastos com veículos utilizados nas atividades 6.4 e 6.5, nomeadamente, gastos com manutenção e conservação e gastos com locações de curto prazo, nomeadamente relativos à frota elétrica. Com exceção dos gastos com viaturas que foram consideradas a 100% como alinhadas, os gastos com OPEX elegível associado à atividade 6.5 (transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros) foi segregado entre valores elegíveis alinhados e não alinhados com base na proporção de alinhamento ao nível do rédito.

Apresentamos uma síntese da avaliação realizada para cada uma das atividades elegíveis:

Atividade	Avaliação do alinhamento
6.4 - Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	Os ativos associados a esta atividade correspondem essencialmente a velocípedes, os quais cumprem os critérios da contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas. Adicionalmente, foi verificado o cumprimento dos requisitos do DNSH 4 (Transição para uma economia circular), tanto na venda como no abate dos velocípedes no final da sua vida útil, bem como os requisitos do DNSH 2 (Adaptação às alterações climáticas). Foram ainda englobadas nesta atividade as receitas realizadas através das entregas apeadas, as quais foram consideradas alinhadas. Esta atividade foi considerada alinhada a 100%.
6.5 - Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	Apenas os veículos elétricos (classes N1 e L) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO ₂ . Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. Adicionalmente, foi verificado que os veículos elétricos cumpriam ainda os requisitos do DNSH 2 e do DNSH 4. No entanto, nem todos os veículos cumprem os requisitos do DNSH 5 (Prevenção e controlo da poluição), na medida em que os pneus de alguns dos veículos da categoria N1 não cumprem os requisitos para o ruído exterior de rolamento da classe mais alta e/ou o coeficiente de resistência ao rolamento. Não sendo possível individualizar as receitas obtidas através da utilização de cada veículo, a percentagem de alinhamento foi determinada com base no peso do número de veículos que cumpriam os critérios de alinhamento no universo de veículos afetos a esta atividade.
6.6 - Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	Apenas os veículos elétricos cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO ₂ . Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. No entanto, os referidos veículos elétricos não cumprem os requisitos do DNSH 5, na medida em que os pneus dos veículos não cumprem os requisitos para o ruído exterior de rolamento da classe mais alta e/ou o coeficiente de resistência ao rolamento. Desta forma, esta atividade será integralmente reportada como não alinhada.
6.10 - Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	Esta atividade será integralmente reportada como não alinhada pois as embarcações usadas na atividade do Grupo não cumprem os critérios para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas.
7.7 - Aquisição e propriedade de edifícios	Os imóveis afetos a esta atividade cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas. Foram implementadas soluções que reduzem substancialmente os mais importantes riscos físicos associados ao clima com relevância para esta atividade, nomeadamente a subida do nível do mar, os furacões e as tempestades de inverno (queda de gelo ou de neve). No entanto, a maioria dos imóveis afetos a esta atividade não cumprem ainda os critérios do DNSH 1 (Mitigação das Alterações Climáticas), em particular os edifícios anteriores a 31 de dezembro de 2020 por não disporem de, pelo menos, um certificado de desempenho energético (CDE) da classe C.

Salvaguardas mínimas

Além dos critérios da contribuição significativa e dos critérios do não prejudicar significativamente, a Taxonomia estabelece que uma atividade apenas é considerada alinhada se for também desenvolvida em conformidade com as salvaguardas mínimas.

As salvaguardas mínimas consistem em procedimentos aplicados pelas empresas com o objetivo de assegurarem o alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas oito convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Carta Internacional dos Direitos Humanos.

Os CTT respeitam as referidas Diretrizes, Orientações e Princípios, desenvolvendo assim a sua atividade em conformidade com as salvaguardas mínimas.

Mais informação sobre os processos e práticas implementadas nas áreas relacionadas com as salvaguardas mínimas pode ser consultada no capítulo 5. do Relatório Integrado.

Proporção de turnover de atividades alinhadas, em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios “do no significant harm”							
Atividades	#	Turnover €	Proporção de turnover %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardas mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	47 849 196 €	5,3 %	100,0 %							100,0 %	NA	100,0 %	NA	NA	S	5,3 %
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	423 450 884 €	46,7 %	14,2 %							100,0 %	NA	100,0 %	91,0 %	NA	S	6,0 %
Aquisição e propriedade de edifícios	7.7	984 622 €	0,1 %		100,0 %					9,6 %		NA	NA	NA	NA	S	0,0 %
Turnover de atividades alinhadas (A.1)		472 284 702 €	52,1 %														11,3 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	105 616 225 €	11,6 %														
Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	6.10	2 899 951 €	0,3 %														
Turnover de atividades não alinhadas (A.2)		108 516 176 €	12,0 %														
Turnover de atividades elegíveis (A)		580 800 878 €	64,1 %														
Turnover de atividades não elegíveis (B)		325 824 117 €	35,9 %														
Total (A+B)		906 624 995 €	100,0 %														

As atividades alinhadas dos CTT representam 11,31% do rédito total consolidado, e 11,65% do rédito das atividades elegíveis.

Proporção de CAPEX relativo a atividades alinhadas em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios “do no significant harm”							
Atividades	#	CAPEX €	Proporção de CAPEX %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardar das mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	320 033 €	0,8 %	100,0 %							S	NA	S	NA	NA	S	0,8 %
Transporte em motocicletas, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	6 465 117 €	15,8 %	100,0 %							S	NA	S	S	NA	S	15,8 %
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	7.3	527 651 €	1,3 %	100,0 %						S		NA	NA	S	NA	S	1,3 %
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	7.4	245 953 €	0,6 %	100,0 %						S		NA	NA	NA	NA	S	0,6 %
CAPEX de atividades alinhadas (A.1)		7 558 754 €	18,5 %														18,5 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Transporte em motocicletas, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 861 129 €	4,6 %														
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	1 811 595 €	4,4 %														
CAPEX de atividades não alinhadas (A.2)		3 672 724 €	9,0 %														
CAPEX de atividades elegíveis (A)		11 231 478 €	27,5 %														
CAPEX de atividades não elegíveis (B)		29 656 246 €	72,5 %														
Total (A+B)		40 887 724 €	100,0 %														

O CAPEX das atividades alinhadas representa 18,49% do CAPEX total consolidado, e 67,30% do CAPEX das atividades elegíveis. O CAPEX das atividades não elegíveis, que representa 72,53% do CAPEX total consolidado, corresponde essencialmente a investimentos nos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho cujas atividades não estão previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado e a investimentos em sistemas de informação que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte e de aquisição e propriedade de edifícios.

Proporção de OPEX relativo a atividades alinhadas em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios “do no significant harm”							
Atividades	#	OPEX €	Proporção de OPEX %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardar das mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	111 448 €	0,8 %	100,0 %							S	NA	S	NA	NA	S	0,8 %
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 384 425 €	9,4 %	100,0 %							S	NA	S	S	NA	S	9,4 %
OPEX de atividades alinhadas (A.1)		1 495 873 €	10,2 %														10,2 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 274 921 €	8,7 %														
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	3 492 160 €	23,8 %														
OPEX de atividades não alinhadas (A.2)		4 767 081 €	32,5 %														
OPEX de atividades elegíveis (A)		6 262 954 €	42,7 %														
OPEX de atividades não elegíveis (B)		8 396 506 €	57,3 %														
Total (A+B)		14 659 460 €	100,0 %														

O OPEX das atividades alinhadas representa 10,20% do OPEX total, e 23,88% do OPEX das atividades elegíveis. O OPEX das atividades não elegíveis, que representa 57,28% do OPEX total, corresponde essencialmente ao OPEX dos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho cujas atividades não estão previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado e a gastos com conservação e reparação e alugueres de edifícios que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte de aquisição e propriedade de edifícios.