

## Desempenho e compromissos ESG

- 4.1 Compromissos ESG 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 os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

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

Ainda em 2022, os CTT promoveram o seu mais recente [Capital Markets Day](#), em que apresentaram um estudo, realizado durante os meses anteriores, de redefinição dos compromissos de sustentabilidade, iniciado com um *benchmark* que levou em conta as melhores práticas e os *standards* de referência, quer ao nível nacional, quer ao nível do setor postal internacional. Deste estudo, resultou um conjunto de prioridades estratégicas para os CTT, acopladas a objetivos específicos e mensuráveis, que estão apresentados na tabela abaixo, exibindo a sua associação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Estes compromissos foram igualmente associados recente [estudo de Dupla Materialidade](#). Esta redefinição dos temas críticos para a organização foi desenvolvida pelos CTT como um primeiro passo de abordagem à mais recente legislação europeia de relato não-financeiro. Na [resposta ao indicador GRI 3-3](#), é possível verificar a ligação entre estes compromissos e os temas materiais saídos do novo estudo.

Tabela dos Compromissos ESG dos CTT

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<b>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</b>  Eletrificar 100% da última- milha até 2030	  <b>GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS</b>	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha	2030 (50% até 2025)	19,6% (+4,3 p.p. que em 2022)	
		Eletrificar 45% da frota subcontratada	2030	<1%. Identificados de subcontratados críticos e lançado questionário para auscultação a prestadores. Alguns prestadores já começam a eletrificar.	
		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)	Anual	1 863 364 kwh (+194,8%)	
		Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano	2030 (até 100 mil m <sup>2</sup> )	Mais 181 edifícios intervencionados (~70 mil m <sup>2</sup> )	
		Reduzir o consumo de energia elétrica	'-2% até 2023 -2% até 2024	'-8,3% face a 2022	
		Reduzir o consumo de combustíveis	-2% até 2023 -5% até 2024	+4,5%	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<b>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</b>  Eletrificar 100% da última- milha até 2030	 <b>GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS</b>	Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde"	2020-2025	1 736 formandos concluíram este ano a formação com sucesso (75,8%). No total 4 024 formandos fizeram o curso, desde 2020.	
		Manter o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior	Anual	+68,2%	
		Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75%	Anual	Taxa de 99,3 % (+0,2 p.p. que em 2022)	
		Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas	60% em 2023 80% em 2024-2025 100% em 2030	Incorporação em 82,4% da oferta (+27,5 p.p. que em 2022)	
		Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade	Anual	8 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquia automática e 2 edições de livros Lançados os primeiros dois selos 100% produzidos a partir de de papel reciclado	
		Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais	Anual	100% (+1,9 p.p. que em 2022)	
		Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais	Anual	100% (+5,3 p.p. que em 2022)	
		Avaliar 100% de fornecedores críticos	30% em 2022 100% em 2023	Avaliação de 100% dos fornecedores críticos	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<p><b>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</b></p> <p>Eletrificar 100% da última-milha até 2030</p>	<p><b>13</b> </p> <p><b>ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS</b></p>	Mitigação das emissões totais de CO <sub>2</sub> e dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2021 (variação acumulada)	+1% até 2023 -11% até 2024 -55% até 2030	-10,2%	
		Mitigação das emissões de CO <sub>2</sub> e do <i>scope</i> 1 (variação anual)	-3% em 2023 -5% em 2024	+4,3%	
		Mitigação das emissões de CO <sub>2</sub> e <i>scopes</i> 1 e 2, face ao ano 2021 (variação acumulada)	-2% até 2023 +1% até 2024 -61% até 2030	+4,5%	
		Redução da pegada carbónica global em 55% até 2030 e compensação do balanço com vista à neutralidade	2021-2030	Total de emissões dos <i>scopes</i> 1,2 e 3: 82 350,4 ton CO <sub>2</sub> e; -2,6% que em 2022	
		Meta SBT ( <i>well-below</i> 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO <sub>2</sub> e dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2013 <sup>26</sup>	2013-2025	-21,0%	
		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	+18.8%	
		Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT	Anual	7 224,9 toneladas de CO <sub>2</sub> e compensadas para ofertas Correio Verde e Expresso e Encomendas, em Portugal	
		Promover a reforestação ativa do território nacional: Mais 6 500 <i>kits</i> Uma Árvore pela Floresta	Por campanha anual	Vendas da 9.ª edição (julho 2022 a julho 2023): 5 053 <i>kits</i> vendidos	
				Em julho de 2023, foi lançada a 10.ª edição da iniciativa, com a novidade do novo <i>kit</i> digital à venda na loja <i>online</i> CTT. Desde o lançamento da campanha, foram vendidos 8 956 <i>kits</i> .	
				Assim, no ano 2023, foram vendidos 12 508 <i>kits</i>	

<sup>26</sup> O âmbito da meta SBTi para as emissões carbónicas (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.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023		
<b>CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE</b>  Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	  <b>GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES</b>	Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido	Anual	Aumento de 25,9% face a 2022		
		Aumentar a taxa de assiduidade para 93% <sup>27</sup>	2022: 92% 2025: 93%	92,7% (+0,8 p.p. que em 2022) <sup>28</sup>		
		Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes	Anual	0 acidentes mortais		
		Reduzir em 5% os acidentes laborais	Anual	865 ocorrências (mais 8,0% que no ano anterior)		
		Reduzir em 5% os dias perdidos	Anual	+9,2% dias perdidos por acidente e doença profissional que no ano anterior		
			Taxa de formação (efetivo CTT) de 1%	Anual	0,7 %	
			Taxa de trabalhadores/as formados/as (efetivo CTT) de 90%	Anual	89,0 %	
		  <b>GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS</b>	Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações, para potenciar a experiência do/a trabalhador/a	Anual	818 participações (correspondentes a 15,9% das novas entradas em 2023). 16 307 horas	
	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral		Anual	Realizados dois inquéritos eNPS, um em cada semestre		
	Criar e implementar o novo programa de <i>onboarding</i> para integração dos novos/as trabalhadores/as		2025	Atividade de implementação prevista para 2024		
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		Tema priorizado em 2023, curso em conceção e a ser implementado em 2024			
		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	Implementação prevista para o primeiro trimestre de 2024		

<sup>27</sup> O conceito de absentismo considerado é do utilizado pelo GRI, que exclui ausências por licenças de parentalidade, férias, estudo, luto, atividade sindical ou outras ausências programadas.

<sup>28</sup> Este valor leva em conta apenas os primeiros 10 meses de 2023.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<b>CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE</b>  Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	 <b>ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS</b>	Atingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%)	2025	39,9 (-0,6 p.p. que em 2022)	
		Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT	Anual	<a href="#">Publicado o Plano para a Igualdade CTT 2024</a>	
<b>PROMOVER A PROXIMIDADE À COMUNIDADE LOCAL</b>  Reforçar a presença ibérica e o envolvimento ativo dos/as colaboradores/as em ações de impacto positivo nas comunidades	 <b>REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES</b>	Analisar o <i>gap</i> salarial	2021-2023	Análise realizada e publicada no Plano para a Igualdade CTT 2024	
		Promover 6 ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial	Anual	Realizadas 15 ações	
		Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90%	Anual	93,0%	
		Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40%	2026	28,0%	
		Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60%	Anual	60,0%	
		Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano <sup>29</sup>	2025	Média anual, por participante CTT: 4,4 horas (+2,9% que em 2022). Realizadas 1 834 horas de voluntariado (+21,0% que no ano anterior) por 413 trabalhadores/as	
		Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social	2025	Investimento em programas de impacto junto das comunidades: 0,6 % do EBIT Recorrente, em 2023. Investimento total: 558 864,72€ (-11,5 % que no ano anterior)	
		Manter capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT	Anual	Realizado	
Contratar 75% dos serviços a fornecedores locais (por volume de compra na Ibéria)	2025	99,5 %			

<sup>29</sup> Na comparação com os dados de 2022, é usada uma atualização da média de horas por participante que, ao invés das 5 horas publicada no RI 2022, se cifrou na 4,3 horas.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<p><b>CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa</p>	<p><b>8</b></p>  <p><b>PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS</b></p>	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 79% no SMP 5.º lugar a nível mundial, entre 26 participantes 8 reuniões (face às 2 de 2022)	<input type="checkbox"/>
		Reforçar o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade	Anual (reuniões trimestrais)	Os Comitês ESG ( <i>Steering e Board</i> ) reuniram 6 vezes em 2023. Foram também realizadas uma reunião da Comissão do Governo Societário, Avaliações e Nomeações e uma reunião da Comissão de Auditoria, com agenda ESG. Adicionalmente, os temas ESG foram levados regularmente a discussão e análise da Comissão Executiva Alargada ao longo do ano	<input checked="" type="checkbox"/>
		Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia	2025	Tema priorizado em 2023 para implementação em 2024	<input type="checkbox"/>
		Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as, desde 2022	2025	2,3% dos/as trabalhadores/as dos CTT têm deficiência (-0,1 p.p. que em 2022) Contratação de 7 trabalhadores/as com deficiência <sup>30</sup>	<input type="checkbox"/>
Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas	Anual (atividade regular)	Comunicação segmentada dos resultados. <a href="#">Canais de contacto com stakeholders</a> usados com frequência.	<input checked="" type="checkbox"/>		

<sup>30</sup> Este valor exclui a CTT Express, a Corre, a 321 Crédito, a NewSpring, a Medspring e a CTT - Soluções Empresariais.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023
<b>CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA</b>  Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa	 <b>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</b>	Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os/as trabalhadores/as	2023-2024	Código de Ética <a href="#">publicado online</a> e enviado para a casa de cada colaborador/a 
		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 
		Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias Objetivo internacional: <= 56 dias	Anual	Âmbito nacional: 16,9 dias Âmbito internacional: 31,4 dias 
		Manter ou melhorar o posicionamento no <i>ranking</i> Letter-mail Interconnect Remuneration Agreement Europe, do IPC, K+1	Anual	22.ª posição (a mesma posição que no ano anterior) <sup>31</sup> 
Manter o resultado no Global Monitoring System, da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	Anual	88,6% (+11,2% face a 2022) O objetivo era atingir a marca de 88%. <sup>32</sup> 		

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas](#) refletem 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano. Como se pode verificar na tabela acima, os compromissos dos CTT estão alinhados com estes objetivos globais, com vista a um equilíbrio entre a criação de valor económico para a empresa e a geração de impactos positivos para as comunidades e o ambiente.

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 Anti-corrupção, 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.

<sup>31</sup> Este *ranking* é provisório e conta com os resultados acumulados até novembro de 2023. Com base nessa estimativa, o *score* de 2023 seria de 71,3% (+11,2 p.p. que em 2022), embora mantenhamos a mesma posição relativa face aos outros países.

<sup>32</sup> Valor estimado do resultado anual, que situa os CTT acima do objetivo.

## 4.2 Desempenho económico e financeiro

### Rendimentos operacionais

GRI 3-3

Os **rendimentos operacionais**<sup>33</sup> dos CTT atingiram 985,2 M€ em 2023, mais 78,6 M€ (+8,7% t.v.h) do que em 2022, refletindo o crescimento do Expresso e Encomendas (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), do Banco CTT (+21,8 M€; +17,3% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+2,1 M€; +3,4% t.v.h), e o decréscimo do Correio e Outros (-26,8 M€; -5,8% t.v.h).

Pela primeira vez na história dos CTT, no 4T23 o Expresso e Encomendas foi o negócio que mais contribuiu para as receitas.

#### Rendimentos operacionais

Milhões €

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>906,6</b>	<b>985,2</b>	<b>78,6</b>	<b>8,7 %</b>	<b>243,8</b>	<b>269,8</b>	<b>26,0</b>	<b>10,6 %</b>
Correio e Outros	460,9	434,1	(26,8)	(5,8 %)	115,4	111,1	(4,4)	(3,8 %)
Expresso e Encomendas	259,0	340,6	81,6	31,5 %	71,2	111,1	39,8	55,9 %
Banco CTT	126,0	147,7	21,8	17,3 %	36,0	39,6	3,7	10,2 %
Serviços Financeiros e Retalho	60,7	62,8	2,1	3,4 %	21,2	8,0	(13,2)	(62,3 %)

### Gastos operacionais

Em 2023 os **gastos operacionais** totalizaram 907,4 M€ (+56,9 M€; +6,7% t.v.h).

#### Gastos operacionais

Milhões €

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	351,8	382,6	30,8	8,8%	88,3	99,8	11,5	13,0%
FSE	337,9	391,5	53,6	15,9%	88,8	120,4	31,7	35,6%
Imparidades e provisões	26,3	25,8	(0,5)	(1,8%)	8,9	5,3	(3,7)	(41,2%)
Outros gastos	61,3	33,4	(27,9)	(45,5%)	15,3	8,0	(7,3)	(47,9%)
<b>Gastos operacionais (EBITDA)</b>	<b>777,3</b>	<b>833,3</b>	<b>56,0</b>	<b>7,2%</b>	<b>201,4</b>	<b>233,5</b>	<b>32,1</b>	<b>15,9%</b>
Depreciações e amortizações	64,8	64,3	(0,4)	(0,7%)	16,7	16,8	0,1	0,6%
Itens específicos	8,4	9,8	1,4	16,6%	12,6	(1,2)	(13,8)	(109,5%)
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	9,2	(15,3)	(24,5)	«	3,9	(21,4)	(25,3)	«
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	(0,9)	25,1	25,9	»	8,8	20,2	11,5	130,8%
<b>Gastos operacionais</b>	<b>850,5</b>	<b>907,4</b>	<b>56,9</b>	<b>6,7%</b>	<b>230,7</b>	<b>249,1</b>	<b>18,4</b>	<b>8,0%</b>

Os **gastos com pessoal** cresceram 30,8 M€ (+8,8% t.v.h), essencialmente como reflexo do aumento salarial (+15,9 M€), incluindo o aumento do salário mínimo nacional. Adicionalmente, também contribuiu para esta evolução dos gastos o crescimento da atividade de Expresso e Encomendas bem como do *contact center* e da gestão documental, no negócio de soluções empresariais do Correio e Outros.

<sup>33</sup> Excluindo itens específicos.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos** aumentaram 53,6 M€ (+15,9% t.v.h), principalmente devido ao crescimento dos gastos diretos dos serviços de Expresso e Encomendas (+50,8 M€), tendo este crescimento sido parcialmente compensado pela redução dos gastos diretos dos serviços de Correio (-13,2 M€) também fruto do impacto das eleições no 1T22.

As **imparidades e provisões** diminuíram 0,5 M€ (-1,8% t.v.h), em resultado da redução de imparidades no negócio expresso (-0,8 M€), tendo esta diminuição sido parcialmente compensada pelo aumento da carteira de crédito à habitação.

Os **outros gastos** diminuíram 27,9 M€ (-45,5% t.v.h), maioritariamente devido ao projeto de computadores do negócio de soluções empresariais ocorrido no 1T22 (-20,7 M€).

As **depreciações e amortizações** diminuíram 0,4 M€ (-0,7% t.v.h), impactadas positivamente pela revisão da vida útil de algumas classes de ativos (-3,6 M€). Este efeito foi parcialmente compensado pelo aumento das amortizações fruto dos investimentos em sistemas de informação (+2,8 M€) e em máquinas de tratamento (+0,4 M€).

Os **itens específicos** ascenderam a 9,8 M€, devido a: (i) reestruturações, nomeadamente acordos de suspensão de contratos de trabalho (+21,3 M€), (ii) novas condições definidas no Plano de Ação Social (PAS) (-38,7 M€), (iii) projetos estratégicos (+2,1 M€), (iv) reforço das perdas por imparidades (+13,9 M€), incluindo extraordinárias e os gastos relacionados com o término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede, e (v) custos de transação associados ao arranque do negócio Real Estate (+10,9 M€), incluindo os impostos pagos na aquisição dos imóveis. No âmbito dos acordos de suspensão de contratos de trabalho é de referir que o montante de 21,3 M€ se refere (i) a um custo relativo a saídas que se verificaram ainda durante o ano de 2023 (116 trabalhadores pelo custo global de 7,9 M€) e (ii) a uma provisão no montante de 13,4 M€ já registada em 2023, para a saída de cerca de 200 trabalhadores, a qual se estima que aconteça em 2024.

## EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 87,6 M€ em 2023 (+23,0 M€; +35,7% t.v.h), com uma margem de 8,9% (7,1% em 2022), refletindo o forte crescimento do Expresso e Encomendas (+11,2 M€; +131,5% t.v.h), do Banco CTT (+11,0 M€; +76,1% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+5,5 M€; +18,0% t.v.h), e o decréscimo no Correio e Outros (-4,7 M€; -44,1% t.v.h).

### EBIT recorrente por área de negócio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
<b>EBIT recorrente por AN</b>	<b>64,5</b>	<b>87,6</b>	<b>23,0</b>	<b>35,7 %</b>	<b>25,8</b>	<b>19,5</b>	<b>(6,3)</b>	<b>(24,3 %)</b>
Correio e Outros	10,7	6,0	(4,7)	(44,1%)	5,9	1,1	(4,8)	(82,0%)
Expresso e Encomendas	8,5	19,7	11,2	131,5%	3,8	7,7	3,9	103,6%
Banco CTT	14,4	25,4	11,0	76,1%	4,9	7,3	2,4	49,6%
Serviços Financeiros e Retalho	30,8	36,4	5,5	18,0 %	11,2	3,5	(7,7)	(68,9 %)

No 4T23 o forte crescimento do EBIT recorrente no Expresso e Encomendas face ao 4T22 (+3,9 M€) foi impulsionado pelo crescimento do EBIT recorrente em Espanha (+2,9 M€), tendo este assentado no aumento do tráfego (+126,8% t.v.h), maioritariamente de *e-commerce*. É de salientar que no 4T23 e pela primeira vez na história dos CTT o E&E foi o negócio que mais contribuiu para o EBIT recorrente. É também de destacar o contributo do Banco CTT (+2,4 M€ face ao 4T22). Ambas estas áreas de negócio funcionaram como alavancas de crescimento, em linha com a estratégia implementada.

## Resultados Financeiros e Resultado Líquido

Em 2023 os **resultados financeiros consolidados** atingiram -16,2 M€ (-6,8 M€; -72,5% t.v.h).

### Resultados financeiros

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
<b>Resultados financeiros</b>	<b>(9,4)</b>	<b>(16,2)</b>	<b>(6,8)</b>	<b>(72,5 %)</b>	<b>(2,3)</b>	<b>(4,6)</b>	<b>(2,3)</b>	<b>(100,3%)</b>
Rendimentos financeiros líquidos	(9,2)	(16,2)	(7,0)	(76,0 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(99,4%)
Gastos e perdas financeiros	(9,3)	(16,9)	(7,6)	(82,3 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(97,1%)
Rendimentos financeiros	0,0	0,6	0,6	»	0,0	0,0	0,0	«
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(0,2)	0,0	0,2	99,8 %	0,0	0,0	0,0	(104,2%)

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 16,9 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 7,2 M€ cujo acréscimo mais significativo se deve ao aumento da taxa de desconto na avaliação de 2022 e cujo impacto se reflete em 2023, os juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,5 M€ e os juros de financiamentos bancários no montante de 5,6 M€, em que a utilização dos programas Papel Comercial e linha de *Factoring* justifica em grande medida o aumento verificado.

Os CTT obtiveram em 2023 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 60,5 M€, 24,1 M€ acima do obtido em 2022. A evolução do resultado líquido consolidado foi positivamente influenciada pelo crescimento do EBIT recorrente (+23,0 M€) e pela evolução favorável do imposto sobre o rendimento do período (-9,3 M€) e negativamente afetada: (i) pelo agravamento dos resultados financeiros (-6,8 M€) e (ii) pelos itens específicos (-1,4 M€).

## Investimento

Em 2023 o **investimento** situou-se em 36,1 M€ (-0,9 M€; -2,4% t.v.h), genericamente em linha com o ano anterior. O investimento de 2023 foi principalmente direcionado para: (i) sistemas de informação (23,4 M€, -0,4 M€ face a 2022, -1,5% t.v.h), com o objetivo de aumentar a eficiência das operações, a cibersegurança e melhorar a experiência do cliente; (ii) edifícios e instalações (4,8 M€, +0,3 M€ face a 2022, +5,7% t.v.h), incluindo os investimentos na nova sede; e (iii) equipamentos (3,9 M€, -2,3 M€ face a 2022, -37,1% t.v.h), sendo esta redução explicada pelos investimentos fortes feitos na expansão da rede expresso e encomendas em Portugal e Espanha em 2021 e 2022 e parcialmente compensada pelo crescimento do investimento na rede de cacifos Locky.

No 4T23, em resposta à aceleração do crescimento que se verificou no tráfego do E&E, o investimento atingiu 19,5 M€ (+2,4 M€; +14.1% t.v.h), tendo sido o aumento sobretudo direcionado para sistemas de informação e para equipamentos.

Na sequência do crescimento do negócio do E&E, antecipa-se que em 2024 o investimento continue a ser principalmente direcionado para máquinas de tratamento, maioritariamente em Espanha, bem como para sistemas de informação e para a rede de cacifos Locky.

## Cash Flow

A Empresa gerou em 2023 um **cash flow operacional** de 114,4 M€ (+14,9 M€). O crescimento do **cash flow** operacional beneficiou do desempenho positivo ao nível do EBITDA gerado (+22,6 M€ para 151,9 M€) e também do impacto favorável dos itens não caixa no EBITDA (+1,2 M€).

### Cash flow

	Milhões €							
	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
EBITDA	129,3	151,9	22,6	17,5 %	42,5	36,3	(6,2)	(14,5%)
Non-cash itens*	(7,2)	(6,0)	1,2	17,0 %	0,6	(2,8)	(3,4)	«
Itens específicos**	(8,4)	(9,8)	(1,4)	(16,6 %)	(12,6)	1,2	13,8	109,5%
Investimento	(37,0)	(36,1)	0,9	2,4 %	(17,1)	(19,5)	(2,4)	(14,1%)
Δ Fundo de Maneio	22,8	14,4	(8,5)	(37,1 %)	27,2	23,0	(4,3)	(15,6%)
<b>Cash Flow operacional</b>	<b>99,6</b>	<b>114,4</b>	<b>14,9</b>	<b>14,9 %</b>	<b>40,6</b>	<b>38,2</b>	<b>(2,4)</b>	<b>(5,8%)</b>
Benefícios aos empregados	(15,8)	(18,5)	(2,7)	(17,0 %)	(4,4)	(5,8)	(1,4)	(32,4%)
Impostos	(16,4)	(1,6)	14,8	90,3 %	(0,7)	(2,6)	(1,9)	«
<b>Cash Flow livre</b>	<b>67,4</b>	<b>94,4</b>	<b>27,0</b>	<b>40,0 %</b>	<b>35,5</b>	<b>29,8</b>	<b>(5,7)</b>	<b>(16,1%)</b>
Dívida (capital + juros)	(16,0)	77,2	93,3	»	(0,6)	58,1	58,7	»
Dividendos	(17,7)	(17,9)	(0,2)	(1,3 %)	0,0	0,0	0,0	—
Aquisição de ações próprias	(21,6)	(10,2)	11,4	52,9 %	0,0	(5,6)	(5,6)	—
Alienação de edifícios	0,4	0,0	(0,4)	(96,8 %)	0,4	0,0	(0,4)	(99,1%)
Investimentos Financeiros	12,0	0,0	(12,0)	(100,0 %)	12,0	0,0	(12,0)	(100,0%)
Investimentos em empresas	(0,6)	(1,7)	(1,1)	«	0,0	(1,5)	(1,5)	«
<b>Variação de Caixa ajustada</b>	<b>23,9</b>	<b>141,8</b>	<b>117,9</b>	<b>»</b>	<b>47,3</b>	<b>80,8</b>	<b>33,5</b>	<b>70,8%</b>
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT <sup>34</sup>	(470,1)	(237,4)	232,7	49,5 %	87,8	(3,2)	(91,0)	(103,6%)
Δ Outros saldos de Caixa <sup>35</sup>	24,8	(9,3)	(34,0)	(137,5 %)	11,5	2,9	(8,6)	(74,6%)
<b>Variação de Caixa</b>	<b>(421,4)</b>	<b>(104,9)</b>	<b>316,5</b>	<b>75,1 %</b>	<b>146,6</b>	<b>80,6</b>	<b>(66,0)</b>	<b>(45,0%)</b>

\*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

\*\*Itens específicos com impacto no EBITDA.

O crescimento do EBITDA mais do que compensou a evolução negativa do fundo de maneio (-8,5 M€) e dos itens específicos (-1,4 M€).

Ao nível do fundo de maneio, é de notar que a evolução observada no ano de 2023 foi largamente influenciada pelo comportamento da componente de EBITDA, impactando o fundo de maneio em -9,5 M€, em que o impacto positivo do aumento de atividade em 2023 foi atenuado pela recuperação de recebimentos ocorridos no período anterior.

<sup>34</sup> 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.

<sup>35</sup> 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

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Ativo não corrente	2 253,3	2 354,7	101,4	4,5%
Ativo corrente	1 804,2	2 402,0	597,7	33,1%
<b>Total do Ativo</b>	<b>4 057,5</b>	<b>4 756,6</b>	<b>699,2</b>	<b>17,2%</b>
<b>Capital próprio</b>	<b>224,9</b>	<b>253,3</b>	<b>28,3</b>	<b>12,6%</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>3 832,6</b>	<b>4 503,4</b>	<b>670,8</b>	<b>17,5%</b>
Passivo não corrente	789,4	689,6	(99,8)	(12,6%)
Passivo corrente	3 043,1	3 813,8	770,6	25,3%
<b>Total capital próprio e passivo consolidado</b>	<b>4 057,5</b>	<b>4 756,6</b>	<b>699,2</b>	<b>17,2%</b>

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 699,2 M€, essencialmente devido ao acréscimo da rubrica de outros ativos financeiros bancários (+812,4 M€) em resultado do aumento das aplicações realizadas pelo Banco CTT em bancos centrais e pelo acréscimo da rubrica de Investimento em títulos ao custo amortizado (+191,7 M€), efeitos parcialmente compensados pelo decréscimo da rubrica de caixa e equivalentes de caixa na sequência da redução das subscrições de dívida pública (-104,9 M€) e da rubrica de crédito a clientes bancários (-184,4 M€) cujo efeito se explica maioritariamente pelo término da parceria com a Sonae na vertente dos cartões de crédito.
- O **capital próprio** aumentou 28,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2023 no montante de 60,5 M€, do pagamento de dividendos no montante de 17,8 M€ ocorrido nos CTT, SA, da aquisição de ações próprias no montante de 10,2 M€ e da redução da rubrica de outras variações no capital próprio (-3,5 M€) em resultado do reconhecimento de variações atuariais relativas à avaliação de 2023.
- O **passivo** aumentou 670,8 M€, destacando-se (i) o aumento da rubrica de depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (845,6 M€), (ii) o aumento dos financiamentos obtidos (+73,1 M€) em resultado do efeito conjugado dos programas de papel comercial entretanto contratados e da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/ Bankinter assim como do financiamento de curto prazo reconhecido no final do exercício e (iii) o acréscimo da rubrica outros passivos correntes (+31,2 M€). Em sentido contrário observa-se a redução da rubrica contas a pagar (-151,3 M€) em consequência da redução das subscrições de dívida pública, o decréscimo da rubrica títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (-98,2 M€) em resultado de reembolsos efetuados e a redução da responsabilidade com benefícios aos empregados/as (-35,6 M€) na sequência das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

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**

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	683,2	713,0	29,8	4,4%
Ativo corrente	577,9	506,7	(71,2)	(12,3%)
<b>Total do ativo</b>	<b>1 261,0</b>	<b>1 219,6</b>	<b>(41,4)</b>	<b>(3,3%)</b>
<b>Capital próprio</b>	<b>225,2</b>	<b>253,4</b>	<b>28,3</b>	<b>12,6%</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>1 035,9</b>	<b>966,2</b>	<b>(69,7)</b>	<b>(6,7%)</b>
Passivo não corrente	331,7	333,8	2,1	0,6%
Passivo corrente	704,2	632,4	(71,8)	(10,2%)
<b>Total capital próprio e passivo consolidado</b>	<b>1 261,0</b>	<b>1 219,6</b>	<b>(41,4)</b>	<b>(3,3%)</b>

\* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

### Responsabilidades com benefícios aos empregados

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 173,5 M€ em dezembro de 2023, -17,5% do que em dezembro de 2022, discriminadas conforme o quadro seguinte:

**Responsabilidades com benefícios aos empregados**

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
				Milhões €
<b>Total das responsabilidades</b>	<b>210,2</b>	<b>173,5</b>	<b>(36,7)</b>	<b>(17,5%)</b>
Cuidados de saúde	190,4	154,2	(36,1)	(19,0%)
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,0	1,1	0,1	10,7%
Acordos de suspensão	10,3	11,4	1,1	10,5%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	5,1	4,7	(0,4)	(8,6%)
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	10,1%
Plano de pensões	0,2	0,2	(0,0)	(6,2%)
Outros benefícios	3,0	1,7	(1,3)	(44,3%)
Impostos diferidos ativos	(59,5)	(49,4)	10,1	17,0%
<b>Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos</b>	<b>150,7</b>	<b>124,1</b>	<b>(26,6)</b>	<b>(17,7%)</b>

A redução das responsabilidades com benefícios aos empregados/as (-36,7 M€) beneficiou, como atrás se disse, das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 49,4 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 124,1 M€.

## Dívida Líquida Consolidada

### Dívida líquida consolidada

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
<b>Dívida líquida</b>	<b>29,8</b>	<b>(39,0)</b>	<b>(68,7)</b>	<b>«</b>
<b>Dívida CP &amp; LP</b>	<b>196,0</b>	<b>269,0</b>	<b>73,1</b>	<b>37,3%</b>
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	125,9	118,3	(7,6)	(6,1%)
<b>Caixa ajustada (I+II)</b>	<b>166,2</b>	<b>308,0</b>	<b>141,8</b>	<b>85,3%</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>456,5</b>	<b>351,6</b>	<b>(104,9)</b>	<b>(23,0%)</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no final do período (I)</b>	<b>410,8</b>	<b>315,2</b>	<b>(95,6)</b>	<b>(23,3%)</b>
Outros saldos de caixa	45,7	36,4	(9,3)	(20,3%)
<b>Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)</b>	<b>(244,6)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>237,4</b>	<b>97,0%</b>

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se:

- A **caixa ajustada** cresceu 141,8 M€, em resultado do comportamento positivo do *cash flow* operacional (+114,4 M€), que permitiu compensar os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-18,5 M€), o pagamento de dividendos (-17,9 M€), a aquisição de ações próprias (-10,2 M€) e investimentos em empresas (-1,7 M€). Para o crescimento da caixa ajustada contribuiu igualmente a contratação dos programas de papel comercial (+34,9 M€) e o financiamento de curto prazo reconhecido dezembro (+60 M€).
- A **dívida de curto e longo prazo** cresceu 73,1 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado da redução dos passivos de locação (-7,6 M€), da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/Bankinter (-14,1 M€) e da contratação dos já referidos programas de papel comercial (+34,9 M€) e financiamento de curto prazo (+60 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

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
<b>Dívida líquida c/ BCTT em MEP</b>	<b>185,7</b>	<b>177,3</b>	<b>(8,3)</b>	<b>(4,5%)</b>
<b>Dívida CP &amp; LP</b>	<b>192,1</b>	<b>265,7</b>	<b>73,6</b>	<b>38,3%</b>
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	122,0	114,9	(7,1)	(5,8%)
<b>Caixa ajustada (I+II)</b>	<b>6,4</b>	<b>88,3</b>	<b>81,9</b>	<b>»</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>371,2</b>	<b>276,3</b>	<b>(94,9)</b>	<b>(25,6%)</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no final do período (I)</b>	<b>371,2</b>	<b>276,3</b>	<b>(94,9)</b>	<b>(25,6%)</b>
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	49,3%
<b>Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)</b>	<b>(364,8)</b>	<b>(188,0)</b>	<b>176,8</b>	<b>48,5%</b>

\* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

## Valor económico

GRI 201-1

A empresa distribuiu mais de 365,0 milhões de euros em salários e benefícios, um reforço de 1,9% face a 2022, e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade. O valor económico acumulado subiu 126,1% em relação ao ano anterior, para mais de 42,5 milhões de euros.

### Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

	31.12.2022	31.12.2023	Milhões € Δ%
<b>Valor económico direto gerado</b>	<b>906,5</b>	<b>985,8</b>	<b>8,7</b>
Receitas	906,5	985,8	8,7
<b>Valor económico direto distribuído</b>	<b>887,7</b>	<b>943,3</b>	<b>6,3</b>
Gastos Operacionais	488,7	538,4	10,2
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	358,2	365,0	1,9
Pagamento a fornecedores de Capital	26,9	34,8	29,4
Pagamento ao Estado	13,3	4,5	(66,2)
Investimentos na Comunidade	0,6	0,6	0,0
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>18,8</b>	<b>42,5</b>	<b>126,1</b>

## 4.3 Inovação

GRI 203-1

Em 2023, os eixos de aposta de inovação foram ao nível do produto e da experiência do/as clientes, com especial enfoque nos Cacifos Locky e no e-Commerce. A Inteligência Artificial (IA) Generativa foi mais do que um *buzzword*, com o lançamento da “Helena”, a nova assistente virtual, e com a Microsoft a escolher os CTT para testar o Copilot, a sua solução de IA adaptada às ferramentas do Office.

### Destaques



**Locky**

A solução de cacifos CTT dispõe agora de uma solução para envios e devoluções de encomendas, assim como novas vertentes, como os cacifos refrigerados



**Helena**

O primeiro *chatbot* alimentado por IA Generativa ficou disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para dar assistência às mais variadas questões

## 4.3.1 Inovação de Produto e de Experiência de Cliente

### Cacifos Locky

#### Lançamento do envio e devolução de encomendas através de cacifos inteligentes

Os cacifos Locky 'by CTT' já permitem o envio e a devolução de encomendas, da forma simples, rápida e conveniente que caracteriza estes cacifos inteligentes.

Assim, além de receber encomendas nos cacifos, em 2023, os/as clientes Locky puderam passar a enviar ou devolver as suas encomendas através dos cacifos. Esta funcionalidade inovadora ficou disponível em versão piloto na zona da Grande Lisboa e começou a ser progressivamente alargada, de forma faseada, ao resto do país. Para enviar ou devolver uma encomenda, o processo é simples: ter uma encomenda válida para devolver ou enviar com uma guia de transporte para o efeito, criando um envio *online* nos CTT ou contactando a loja *online* sobre como devolver a encomenda. Depois, basta ir ao Portal Locky para registar o envio, selecionando o cacifo Locky preferido/desejado e, de seguida, depositar a encomenda no cacifo.

#### Instalação de um cacifo refrigerado no El Corte Inglés de Gaia

No Porto, a Open Lockers, subsidiária dos CTT mais frequentemente referida pelo nome dos seus cacifos, Locky, fechou uma parceria com o El Corte Inglés para a instalação de um novo cacifo, na Loja de Gaia, que conta com compartimentos refrigerados para o melhor acondicionamento de produtos frios ou congelados do Supermercado ou do Club del Gourmet. Esta solução permitiu a todos/as os/as clientes recolherem os seus pedidos *click&collect*, de forma totalmente autónoma e com a máxima conveniência. O cacifo tem 16 compartimentos com temperatura ambiente, quatro com frio positivo e dois com frio negativo, e situa-se no Piso -5, junto ao estacionamento. Quando o pedido ficava preparado, os clientes recebiam um SMS com o *pin* a indicar que o podiam recolher no cacifo refrigerado.

#### Outras parcerias

A Locky fechou parceria com a KeyNest para facilitar estadias em alojamento local, assegurando o serviço de troca de chaves para hóspedes de Airbnb. Esta solução ficou disponível na zona da Grande Lisboa, em 24 localizações. Criado para facilitar a vida de todas as pessoas que têm uma estadia marcada, este serviço, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, afirmou-se pela sua segurança e conveniência, sendo apenas necessário um código para abrir o cacifo.

A empresa fechou também uma parceria com o Grupo Nossa Farmácia, que conta com 10 anos no mercado e mais de 300 farmácias em Portugal, para a instalação de cacifos em várias localizações daquela rede. Mais de 70 cacifos públicos ficaram disponíveis em vários pontos de norte a sul do país, para todos os clientes que ali desejem receber as suas encomendas. Todos os cacifos permitem a receção de todas as encomendas de *e-commerce* dos *websites* com ponto de entrega CTT, mas esta parceria foi mais além, passando também a disponibilizar o levantamento de produtos de saúde e bem-estar das farmácias do grupo.

Em 2023 ficou também disponível o primeiro cacifo híbrido, em funcionamento na Farmácia Nova da Sobreda, o recente e inovador espaço de Saúde e Bem-Estar, no concelho de Almada. Este cacifo público, de 16 portas, funciona como ponto de entrega CTT e, em simultâneo, é abastecido pela farmácia com encomendas realizadas *online*. Esta instalação resulta de uma parceria estabelecida entre a Locky e o Grupo 4Farma, com previsão de instalação de novos cacifos naquela rede.

## Expresso e E-Commerce

### **Novo plugin de expedição para vendas na Amazon**

Os CTT alargaram o serviço de *plugins* de expedição a clientes que vendam na Amazon. O recente serviço de *e-commerce* dos CTT, que permitia aos/às clientes automatizarem os seus envios e que, até recentemente, podia integrar os serviços de envios das lojas criadas em Woocommerce, Shopify, Prestashop, Magento2, OpenCart, ECWID e ePages, passou a poder integrar também com as vendas realizadas na Amazon. Desta forma, e com esta nova extensão, os/as retalhistas da Amazon com contrato de expedição com os CTT Expresso passaram a beneficiar, de forma gratuita, de diversas funcionalidades, como a importação automática de encomendas e a geração de documentação de transporte, a atualização do código de objeto e do estado da encomenda na Amazon, assim como a solicitação de serviços complementares como a cobrança na entrega e janela horária de entrega.

### **Os CTT estabeleceram uma parceria com eBay para apoiar internacionalização das empresas portuguesas**

Esta parceria visou oferecer condições vantajosas às empresas que usem a plataforma eBay para vender *online*. Assim, as empresas portuguesas que viessem a aderir a esta parceria e vendessem os seus produtos diretamente no *e-marketplace* da eBay poderiam utilizar as ferramentas CTT que facilitam os seus envios.

Estar numa plataforma global permite às empresas aceder a múltiplos mercados sem realizar desenvolvimentos, a possibilidade de aprender rapidamente quais os mercados onde os seus produtos têm maior aceitação, ter custos de exposição do catálogo relativamente baixos face à presença física e beneficiar de menores barreiras à entrada. A adesão ao programa foi gratuita e todas as empresas receberam um *toolkit* com manual e dicas de como vender no eBay e ainda ter acesso em primeira mão a informação sobre todas as iniciativas que fossem sendo desenvolvidas no âmbito da parceria. As empresas com mais de 100 produtos listados no eBay e que forem consideradas de elevado potencial foram contactadas por um elemento eBay, que lhes propôs gratuitamente um programa de aceleração de vendas.

Para estes clientes foi possível ter um programa de treino pessoal com especialistas do eBay, beneficiar de limites de vendas mais elevados e ainda da assinatura gratuita da loja eBay por um trimestre, de forma a ajudá-las a tornar os seus negócios globais e alcançar 135 milhões de compradores/as em todo o mundo, valendo este programa milhares de dólares.

### **Criar Lojas Online simplifica envios de encomendas expresso**

A plataforma Criar Lojas Online CTT é uma solução completa e escalável, integrando as soluções de distribuição e publicidade (dos CTT) e soluções de parceiros nas áreas de pagamentos, faturação, publicidade e canais digitais de vendas (redes sociais e motores de pesquisa). Num contexto de rápido crescimento das compras *online*, e desde março de 2020, quando foi criada, já aderiram à solução dos CTT mais de 4 500 comerciantes, na sua maioria Pequenas e Médias Empresas (PME) e micro negócios, que viram a oportunidade de começarem a explorar o canal de vendas *online*.

Mantendo a forte aposta em dar apoio às PME portuguesas, tanto na entrada no comércio eletrónico, como na sua internacionalização, os CTT possibilitaram, em 2023, através da plataforma de *e-commerce* Criar Lojas Online, o envio de encomendas para mais de 200 destinos em todo o mundo.

Com esta solução, os/as comerciantes passaram a ter à sua disposição várias soluções de envio, à medida dos seus negócios:

- Internacional *Premium*, o mais popular e o mais rápido;
- Internacional, o clássico para o mundo;

- Europa, o clássico para a Europa; e
- Europa *Light*, o mais económico.

Beneficiando da integração na maior rede de distribuição nacional, as expedições das encomendas recebidas nas lojas online criadas na plataforma passaram a ser realizadas, em exclusivo, pelos CTT, oferecendo os preços mais competitivos no mercado. O processo de expedição das encomendas é simples e intuitivo, associando a cada encomenda a respetiva documentação de transporte e código de envio, que permitiu a vendedor/a e comprador/a acompanharem o percurso do objeto até ao destinatário/a.

### **Pack pré-paga de envios expresso**

Foi lançado o Pack Expresso pré-pago, um produto inovador e único no mercado nacional, destinado a particulares e empresas. Tratou-se de um produto pré-pago de encomendas, cuja facilidade e rapidez vieram responder às exigências dos/as clientes, quando se fala de um quotidiano livre de complicações e de preços (ainda mais) competitivos. Ao adquirirem o *pack*, os/as clientes beneficiaram da solução pré-paga que lhes permitia a utilização dos envios por um período livre de 365 dias, ficando na sua posse, logo no momento da compra, um código que permitia a expedição das encomendas em loja, de uma forma rápida, cómoda e prática. Com o lançamento deste produto, os CTT reforçaram o posicionamento de liderança também no apoio às pequenas empresas e a todos os que querem entrar no mundo do empreendedorismo digital, através de um processo simples, sem burocracias e autónomo, que só é possível graças à capilaridade da rede CTT, que chega a todos os cantos do país e que consegue dar resposta a todas as áreas de negócio.

O Pack Expresso é composto por cinco unidades, permitindo cinco envios expresso de até 5 kg com origem em Portugal Continental e destino para Portugal Continental ou Espanha Peninsular. Consoante as necessidades de envio, o/a cliente podia adquirir a quantidade de conjuntos desejada, em todas as lojas e pontos CTT do continente com serviço Expresso. Além destas todas, o produto diferenciou-se pelos preços competitivos, com uma poupança real na fatura, que podia chegar aos 45%, logo no ato da compra, sendo também possível acompanhar o percurso da encomenda. Durante o trajeto de entrega, os CTT notificavam o/a remetente e o/a destinatário/a *via* email ou SMS e, a partir do momento que a encomenda chegava ao destino, a prova de entrega ficava disponível em [Seguir Objeto](#) ou na App CTT.

### **CTT E-Commerce Awards**

Os CTT *E-Commerce Awards* abriram-se ao formato Ibérico. Em parceria com o Expresso, organizou-se a 8ª edição do CTT *e-Commerce Day*, novamente presencial e com transmissão *online*. O mote central foi *Greener and Smarter E-Commerce*, onde foram debatidos, por exemplo, temas como a Inteligência Artificial e a sua influência no setor do *e-commerce*. O objetivo do concurso CTT *E-Commerce Awards* voltar a ser o de valorizar e promover as melhores práticas do comércio eletrónico e/ou ferramentas, como o *marketing* digital, a logística e os pagamentos, assim como os modelos de negócio *online* que lhe estão subjacentes, com valor para as pessoas e para a comunidade. Desta forma, os CTT continuaram a afirmar o seu posicionamento como especialistas em soluções digitais, constituindo-se como um parceiro estratégico para todos os negócios *online*.

### **Crypto Stamp CTT**

Dia 28 de fevereiro de 2023, foi lançado o primeiro *crypto stamp* (cripto selo) português, emitido em formato físico e NFT (*non-fungible Token*), com benefícios exclusivos para colecionadores/as.

Este lançamento, sob o tema “Navegando à descoberta do Futuro”, reforçou o papel dos CTT como um dos operadores postais mais disruptivos e ativos no desenvolvimento de novos produtos e serviços em todas as áreas da empresa, incluindo a filatelia. O desenvolvimento deste *crypto stamp* foi realizado

em parceria com a *startup* estoniana Stampsdaq, uma empresa dedicada à cooperação com operadores postais de todo o mundo, fazendo a ponte com os/as colecionadores/as.

Os NFT são ficheiros digitais com atributos de raridade, que podem ser equiparáveis a peças de arte com determinado valor de mercado, estando assentes em *blockchain* (uma estrutura que armazena registos transacionais do público em geral sob a forma de bases de dados) para garantir a autenticidade e a segurança.

Este *crypto stamp* “Caravela” teve uma emissão total de 40 mil exemplares, com um valor facial de 9,90 euros: 30 mil em formato físico, com o seu “gémeo” digital, em NFT, e 10 mil exemplares exclusivamente digitais, disponíveis na plataforma da StampsDaq. Na versão física, que ficou à venda na loja física e na loja *online* dos CTT, o comprador recebeu um cartão com o selo físico e um código numérico de 10 dígitos. Este código deveria depois ser inserido na plataforma StampsDaq para permitir o acesso digital ao selo NFT correspondente.

O selo NFT, de formato digital, tinha níveis de raridade diferentes sendo que aquele que correspondia ao selo que se comprou só era conhecido quando se acedia à plataforma da StampsDaq. No formato físico existia apenas o selo comum, mas quando se realizava o resgate do NFT associado, o/a colecionador/a recebia um selo digital com um de quatro níveis de raridade. Existiram quatro categorias:

- Comum, com 35 mil exemplares;
- Raros, com 4 900 exemplares;
- Super raros, com 99 exemplares; e
- Único, com apenas um exemplar.

O facto de se desconhecer no momento da compra o nível de raridade, fazia com que não fosse possível escolher o NFT associado, o que tornou este selo muito interessante tanto para colecionadores/as tradicionais, como para consumidores/as nativos/as digitais e, naturalmente, para todos/as os/as interessados/as em reforçar a sua carteira.

O selo digital ficou acessível na *crypto wallet* e podia ser pago com Matic – a criptomoeda nativa da rede Polygon –, ou utilizando um cartão de crédito. Assim que o NFT era acedido, devia ser guardado na *crypto wallet*, que permitia o armazenamento do selo e a sua consulta a qualquer momento.

Esta aposta dos CTT na inovação na filatelia inseriu-se na estratégia de longo prazo da empresa, que passa por uma maior exploração e integração de novas experiências filatélicas, reforçando a componente do colecionismo ao papel prático do selo.

## Serviços Financeiros

### Agendamento online para subscrição de Certificados de Aforro

Foi disponibilizada aos/às nossos/as clientes a possibilidade de preencher um formulário de agendamento em loja, diminuindo consideravelmente o seu tempo de espera. Ao preencher o [formulário de agendamento no website](#), o/a cliente carregava já a documentação necessária, agendando uma hora e a loja onde iria realizar a sua subscrição, agilizando todo o processo.

### Simulação e subscrição digital da nova oferta de Seguros CTT

Um novo acordo entre a Tranquilidade e os CTT permitiu aos/às nossos/as clientes simular *online* o valor do seu Seguro de Vida e Automóvel, sendo depois contactado/a para finalizar o processo. Em relação ao restante portefólio, os/as clientes podiam consultar toda a informação *online* e pedir um contacto direto da linha de apoio, fosse para concluir a sua subscrição, fosse para esclarecer dúvidas acerca do processo.

## Super Experiências

### Estabilização total da APP CTT

Em 2023, o objetivo foi garantir que os/as clientes conseguiram experienciar ao máximo todas as *features* da APP CTT. Assim, além de pequenas alterações na navegação, nomeadamente no que diz respeito à área pessoal, a APP passou a ser disponibilizada em ambiente *cloud* (o que a tornou mais rápida) e foram desbloqueados erros de navegação nas funcionalidade de Seguir Objeto, Senhas Digitais, Portagens e Envios Online. Para 2024, a APP está ser preparada para um cenário próximo de uma jornada de cacifos pagos, disponibilizando uma *wallet* de pagamentos na aplicação, *i.e.*, o/a cliente pode carregar a APP com um valor e comprar diretamente qualquer serviço com esse saldo.

### Novas funcionalidades no Portal Empresas CTT

Em 2023 o foco do Portal Empresas CTT orientou-se, sobretudo, sobre duas das prioridades estratégicas identificadas:

- Criar as fundações para o portal único de serviços para empresas; e
- Garantir as condições mínimas para a migração de aplicações/portais *core* CTT para o portal único de serviços para empresas.

Estes dois objetivos estratégicos nortearam o trabalho das equipas, quer na fase de conceção e desenho de experiências, como na de desenvolvimento, sendo que darão também sequência a um conjunto de trabalhos sequenciais na mesma linha orientadora em 2024.

## 4.3.2 Inovação Operacional e Corporativa

### Transformação das Operações

#### CTT lançam aplicação ibérica inovadora para facilitar a distribuição e dia a dia dos carteiros

A atividade de distribuição diária de correio e expresso dos CTT ficou mais facilitada graças ao lançamento de uma nova aplicação: o MOBI CTT. Esta aplicação surgiu como uma nova ferramenta de trabalho, destinada aos/às carteiros/as, e que lhes permitiu de forma simples, intuitiva e organizada, uma melhor gestão das tarefas do seu dia a dia ao serviço dos nossos clientes.

O MOBI CTT é uma ferramenta de última geração e uma das iniciativas chave do Plano de Transformação da empresa. Foi a primeira aplicação ibérica, desenvolvida internamente com a colaboração de várias áreas da empresa, com o objetivo de suportar a atividade de entrega de Correios e Expresso, em Portugal e Espanha.

Este novo produto, que estará em constante desenvolvimento, tendo em conta os objetivos estratégicos definidos, ofereceu aos CTT uma grande vantagem competitiva proporcionando uma melhor qualidade de serviço e maior produtividade na distribuição.

Entre as principais funcionalidades desta aplicação estão, por exemplo:

- A obrigatoriedade de contactar o/a cliente quando este não responde, antes de ficar registado que a entrega não foi efetuada; ou
- A possibilidade de o/a carteiro/a usar comandos de voz para acelerar ações, como escrever comentários associados a uma entrega, bem como, facilitar procedimentos, sem ter de os memorizar.

## Inteligência Artificial Generativa

### Lançamento do primeiro *chatbot* com Inteligência Artificial Generativa para atendimento ao cliente

Foi lançado o primeiro *chatbot* alimentado por Inteligência Artificial Generativa (ChatGPT), “Helena”, a nova assistente virtual, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Com o objetivo de revolucionar a experiência de atendimento ao/à cliente e baseado em tecnologia Microsoft Azure OpenAI, a Helena oferece um nível incomparável de apoio a todos/as os/as clientes CTT, disponibilizando uma assistência em tempo real, conjugando as componentes informativa e transacional. É possível, entre outras informações, saber de imediato qual é o estado da sua encomenda, o código postal de uma morada, que documentos são necessários para subscrever certificados de aforro, quais os horários das lojas, como pagar portagens, como desalfandegar uma encomenda.

Implementada com o parceiro Singularity Digital Enterprise, part of Devoteam, e com o apoio da própria Microsoft, esta nova ferramenta foi lançada no início da *peak season*, um período de enorme exigência, em que o número de objetos transacionados sobe significativamente.

### Participação no Early Access Program do Microsoft Co-Pilot

Os CTT participaram no Early Access Program da Microsoft para testar o Microsoft Co-Pilot, uma integração da tecnologia de Inteligência Artificial Generativa do ChatGPT da OpenAI, *suite* Office da Microsoft. Esta iniciativa vem confirmar o compromisso dos CTT na adoção de soluções tecnológicas de ponta para impulsionar a eficiência e a produtividade. A participação neste programa permitiu aos CTT testar e fornecer *feedback* sobre esta tecnologia inovadora, contribuindo para o seu desenvolvimento e aperfeiçoamento.

## Gestão energética e sustentabilidade

### Parceria com a EDP

Os CTT e EDP inauguraram, no dia 30 de agosto de 2023, uma unidade que vai partilhar benefícios com famílias e empresas da região.

A parceria estratégica com a EDP para desenvolver projetos até 6 MWp de geração de energia descentralizada, anunciada em outubro de 2022, permitiu produzir eletricidade a partir do sol em 20 cidades, incluindo no Centro de Produção e Logística do Norte (CPL N), na Maia. No CPL N, foi colocada em operação uma central com mais de 1 800 painéis solares e capacidade instalada de 1 MWp que começou por ficar em regime de autoconsumo individual. É neste edifício que se concentra toda a nossa operação na região norte do país e de onde saem, todos os dias, cerca de 400 mil correspondências.

Graças a esta central, 40% das necessidades energéticas diárias daquele edifício passaram a ser abastecidas por energia renovável e, quando terminar o processo de licenciamento, a central vai tornar-se num Bairro Solar EDP/CTT, ou seja, numa Comunidade de Autoconsumo Coletivo, em que a unidade solar instalada nos CTT passará a partilhar os seus benefícios com até 850 famílias e empresas daquela região. Por terem aderido a este projeto, estes vizinhos terão poupanças até 35% na eletricidade que consomem mensalmente.

Graças à capilaridade da nossa rede, passamos a ter 20 centrais solares fotovoltaicas instaladas em edifícios geridos pela empresa em regime de autoconsumo e que, na sua maioria, vão também partilhar os benefícios com a comunidade, ao se tornarem Bairros Solares EDP/CTT. No total, já se inscreveram mais de 230 vizinhos para as unidades de produção que já estão instaladas e aguardam licenciamento. Quando o projeto estiver na sua total capacidade e todos os bairros solares forem

constituídos, é esperado que cerca de 40 mil famílias e empresas venham a beneficiar deste projeto e que seja evitada a emissão de 1 600 toneladas de CO<sub>2</sub>e para a atmosfera, contribuindo para a descarbonização do país.

Podem aderir a estes Bairros Solares famílias e empresas que se encontrem na vizinhança destas localizações, que podem ser consultadas em [edp.pt/bairro-solar](http://edp.pt/bairro-solar). O investimento, manutenção e operação dos painéis serão feitos pela EDP, tal como todo o processo de angariação dos vizinhos e gestão destas comunidades.

### 4.3.3 Ferramentas de Inovação Corporativa

#### Cultura de inovação corporativa

No âmbito da dinâmica da plataforma corporativa para gestão de ideias, INOV+, realizou-se o PitchDay para ideias selecionadas do 12.º ciclo, numa iniciativa onde se promoveu a cultura de inovação colaborativa da empresa. Operacionalizou-se também durante o ano de 2023, o 13.º ciclo de desafios.

#### CTT 1520 StartUProgram

O programa de interação com *startups*, 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.

Em 2023, publicaram-se 4 *newsletters* 1520 e organizaram-se dois eventos “1520 Meet the Partner”, e um evento “1520 Let’s Talk” sobre IA Generativa, onde se juntou a comunidade de *startups* com outro parceiros. O objetivo destas iniciativas é reforçar o espírito de comunidade entre as *startups* que colaboram com os CTT, promovendo e potenciando sinergias para projetos de inovação.

Os CTT constituíram-se como parceiros estratégicos e um dos patrocinadores principais do programa de aceleração de *startups* de *CleanTech*, o Clean Future, que visa apoiar a criação e desenvolvimento de soluções tecnológicas com vista à melhoria da sustentabilidade das cidades. Esta é uma das operações do Hub Criativo do Beato Living Lab, laboratório-vivo promovido pela Unicorn Factory Lisboa e pela Startup Lisboa, e que conta também com a Deloitte como *knowledge partner*.

O *Clean Future* decorreu durante o primeiro semestre de 2023 e focou-se em três categorias que contam com parceiros com intervenção reconhecida nestas áreas:

- Construção, em parceria com a Mota-Engil;
- Mobilidade, com a EMEL; e
- Retalho: com a GS1.

Estes são setores onde se verifica um elevado potencial de impacto no combate às alterações climáticas e, durante as dez semanas do programa, as *startups* selecionadas beneficiaram de sessões de mentoria com os parceiros e especialistas das categorias do programa, empreendedores e investidores, bem como, receber apoio à validação do seu projeto no mercado acompanhado por especialistas. Para lá da proximidade com os CTT e da comunidade da Startup Lisboa, tiveram também acesso a uma ampla comunidade unida pelos mesmos valores de sustentabilidade, reforçado pela diversidade de *workshops* com oradores especialistas em sustentabilidade e negócios.

Fomos um dos parceiros estratégicos no programa de *Open Innovation ‘Emerging Tech’* organizado pela Unlimit, consultora e aceleradora de inovação. Esta iniciativa tem como objetivo impulsionar a inovação e reforçar o nosso compromisso no desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras que, para além de darem resposta a desafios atuais, contribuem também para um futuro mais sustentável.

Dentro do vertical '*Green Buildings & Mobility*', estamos focados em promover a adoção de alternativas de transporte mais ecológicas, bem como em acelerar a transição para edifícios mais sustentáveis. Para tal, através da participação no programa *Emerging Tech*, procuramos *startups* nacionais e internacionais com soluções tecnológicas inovadoras preparadas para cocriar e desenvolver um potencial projeto-piloto.

### **Fundo de Investimento CTT em startups**

Os CTT continuou a sua aposta no fundo de investimento TechTree para apoiar atividades de inovação nas pequenas e médias empresas e *startups*, investiu nas *startups* Fraudio, NeuralShift, Ubirider e Paynest. A Fraudio é uma plataforma de "Software as a Service" (SaaS) que, ligada a um poderoso motor de Inteligência Artificial, permite a deteção de fraudes de pagamento e de fraudes iniciadas pelo comerciante e, ainda, oferece soluções de anti-lavagem de dinheiro, em toda a cadeia de pagamentos. A Paynest é uma *fintech* de recursos humanos projetada para tornar os pacotes de remuneração mais flexíveis e fáceis de oferecer, ao mesmo tempo que disponibiliza ferramentas que podem ajudar os/as trabalhadores/as a tomar decisões financeiras mais acertadas. A NeuralShift desenvolve soluções de inteligência artificial adaptadas às necessidades de automatização específicas de cada cliente. A Ubirider desenvolveu uma plataforma digital que integra meios de transporte tradicionais e modernos para ligar viajantes e empresas operadoras permitindo, por exemplo, o planeamento de viagens e o pagamento de títulos.

O fundo Techtree contou com um portefólio de sete *startups* investidas e a operacionalização e acompanhamento destes investimentos, e dos que surgirem no futuro, será realizada pelo nosso programa de interação com *startups*, o 1520 StartUProgram. O Fundo TechTree, que reforçou em 2023 tendo agora uma dotação de 8 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 nossas prioridades de atuação, nomeadamente *e-commerce*, operações & logística, comunicações, *fintech*, retalho, publicidade e sustentabilidade. Esteve também prevista a possibilidade de co-investimento, com a abertura para eventuais parcerias com redes de investidores/as, para promoção de partilha de oportunidades de investimento. Este fundo continuou a ser integralmente financiado pelo Grupo CTT e a sua gestão foi confiada à Iberis Capital, que apresentou um *curriculum* sólido em gestão de fundos de investimento e com espectro de empresas diversificado, de *startups* a PME.

O fundo continuou o seu trabalho de prospeção e análise de potenciais investimentos nas áreas de interesse referidas.

### **Programas de incentivo à Investigação, Desenvolvimento e Inovação**

Os CTT, a CTT Expresso, o Banco CTT e a 321 Crédito prepararam e submeteram as candidaturas ao programa SIFIDE, relativas ao ano fiscal de 2022. Receberam-se as confirmações de aprovação a 100% das candidaturas submetidas em 2022 relativas ao ano fiscal de 2021, bem como da candidatura dos CTT Correios relativa ao ano de 2020 submetida em 2021.

Prosseguiu-se a execução das três Agendas Mobilizadoras para a Inovação Empresarial, em cujas candidaturas os CTT participam, e que foram aprovadas na Fase II da Call C5 – Capitalização e Inovação Empresarial do Plano de Recuperação e Resiliência. Nestas agendas, os CTT participam 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 continuou a estudar a implementação de duas soluções diferentes na área operacional dos CTT e da CTT Expresso. Em causa estavam 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, enquadra-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 centra-se na condução autónoma, recolha de dados e respetiva análise e representação em plataformas especializadas. Os CTT participam 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;
- Utilização de carregadores de alta potência públicos em meio urbano.

A participação dos CTT nestas duas iniciativas, enquadra-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 dos CTT nestas Agendas do PRR, para além de possibilitar testar tecnologias e soluções inovadoras, permitiu 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.

### **Participação em redes e associações europeias de inovação**

Prosseguiu-se o trabalho realizado nas diferentes associações de inovação em que os CTT participam.

No âmbito do *chairmanship* do Grupo de Trabalho dedicado à Inovação da PostEurop, destacam-se o lançamento da 7.ª edição do Innovation Award, publicação do Innovation Booklet, organização de uma sessão digital sobre o potencia da IA Generativa no setor postal e logístico e a organização de uma sessão sobre Cybersecurity, no âmbito do Business Forum da PostEurop em Bratislava. Esta associação, que junta e representa os operadores postais europeus, desde 1992, promove a cooperação, o crescimento sustentável e a inovação, tratando-se de uma União Restrita da União Postal Universal.

Também continuámos a participação em várias iniciativas organizadas pela COTEC e pela Associação BRP. No âmbito desta última, destaca-se no domínio do Capital Intelectual, a dinamização do Grupo de Trabalho dedicado à Inovação, com destaque para a promoção do tema dos Doutoramentos Empresariais.

## 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 reduzir significativamente as suas emissões diretas e indiretas em 55% até 2030, compensando, posteriormente, as emissões remanescentes com vista a atingir um balanço carbónico neutro.

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 fecho do ano, os CTT contam com 736 veículos elétricos, 615 dos quais afetos à distribuição na última milha. A expansão neste segmento permitiu aumentar a distância percorrida em veículo elétrico em 65,0 %.



#### Emissões evitadas

5 642 ton. de emissões de CO<sub>2e</sub> foram evitadas ao optar-se pela aquisição de 100% do consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis. A expansão da instalação de painéis solares, permitiu aumentar a geração de energia renovável em 194,8 % face a 2022.

### 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, assim como as de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e, finalmente, 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/as clientes, investidores/as 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 climáticos, 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.

Temáticas	Ambiente
Referenciais	ISO 14001
Corporativa CTT <sup>36</sup>	X
Operações	X
CTT Express (Espanha)	X
CTT Expresso	X
CTT Contacto <sup>37</sup>	X

## 4.4.3 Energia

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

Uma das grandes causas para a crescente emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE) para a atmosfera está associada à massiva utilização de combustíveis fósseis, sendo esta uma fonte de energia não renovável. A libertação de GEE tem inúmeras consequências, tais como o aumento da temperatura média da terra, que tem tido um crescimento bastante acelerado nas últimas décadas, os climas extremos e os desastres climáticos, que tem ocorrido cada vez em maior escala por todo o planeta. Deste modo, a gestão e valorização da energia consumida, bem como a proveniência das suas fontes são dos maiores desafios da atualidade e que requerem a máxima atenção.

Nos CTT, o consumo direto de energia é estimada uma redução de -0,6% face ao ano homólogo, colocando os CTT no caminho do aumento da eficiência energética, a qual 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. De

<sup>36</sup> Inclui as seguintes direções: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial

<sup>37</sup> O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado."

notar que deixou de existir consumo de energia térmica para climatização devido à alteração de edifício sede dos CTT.

### Consumo de energia dos CTT

GJ	'22	'23	Δ '23/'22
Consumo total de eletricidade verde	131 368,4	120 518,7	-8,3%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	2 275,3	6 708,1	194,8%
Consumo de energia térmica	5 619,6	—	-100,0%
Consumo total de combustíveis	225 386,3	235 513,2	4,5%
Consumo total de gás	954,2	687,4	-28,0%
<b>Total</b>	<b>365 603,8</b>	<b>363 427,4</b>	<b>-0,6%</b>

Em 2023, o consumo de energia elétrica da rede correspondeu a cerca de 33,1% do total de energia consumida, sendo que toda a energia consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade da rede dos CTT diminuiu -8,3% reflexo principalmente dos seguintes fatores:

- Investimento em unidades de próprias de autoconsumo (UPAC), com maior impacto no 2.º semestre de 2023, aumentando o autoconsumo em detrimento do consumo da rede;
- Alteração do edifício sede CTT permitiu uma redução de 13,3% nos consumos relativos a espaços ocupados por serviços administrativos centrais;
- Investimento em LED, por substituição das luminárias menos eficientes nas diversas instalações, sendo este um projeto em fase de conclusão;
- Em Espanha, destaca-se a substituição de máquinas de automatização, por novos equipamentos mais eficientes energeticamente.

Apesar da redução dos consumos a nível global, destaca-se o aumento na entidade CTT Expresso derivado de aumento de atividade expresso a nível global, com destaque:

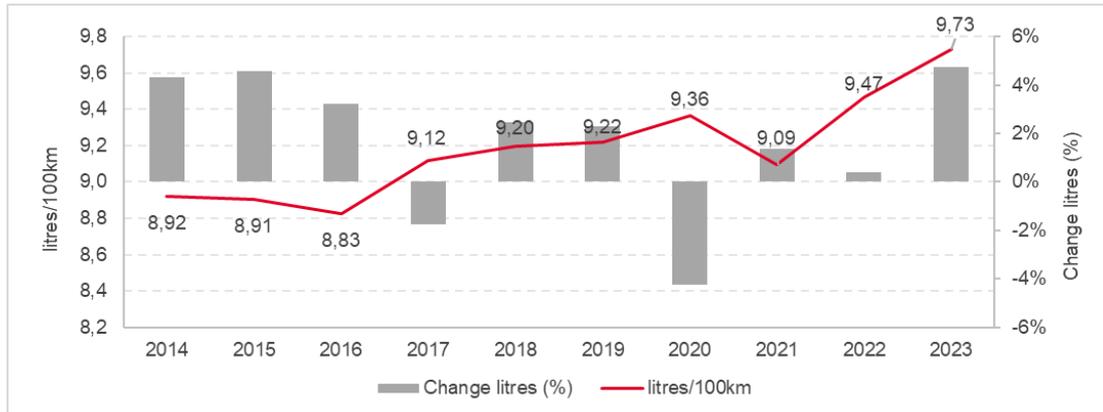
- Aumento de consumo de energia da rede no edifício do MARL durante a *peak season*, com maiores consumos em horários noturnos, fins de semana e feriados, época do ano na qual a geração de energia fotovoltaica através da UPAC é menor e insuficiente para as necessidades operacionais;
- Em setembro de 2022 foi inaugurado um novo Centro Operacional em Palmela, sendo o ano de 2023 o primeiro ano completo em operação, o que impactou os consumos de energia da atividade expresso.

No que respeita às unidades próprias de auto consumo (UPAC), a mais antiga nos CTT já se encontra em produção desde agosto de 2021 no edifício da CTT Expresso, situado no MARL. Em 2023, nos meses de Primavera/Verão os consumos por painéis atingiram cerca de metade do consumo global. Além do edifício da CTT Expresso, atualmente temos mais 20 instalações de painéis em edifícios CTT, sejam centros operacionais, distribuição e lojas. Estas instalações estão ligadas ao projeto dos bairros solares, onde a energia produzida não consumida pelos CTT é distribuída pela comunidade próxima. Globalmente as UPAC tiveram um acréscimo de 194,8 % em energia consumida face ao ano anterior.

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (64,8%). A eficiência global da frota CTT (medida em litros por cada 100 km) apresentou um decréscimo de 2,8% face a 2022, sendo que esta eficiência reduziu na grande maioria das tipologias de veículos. Apenas os motociclos com menos de 50 centímetros cúbicos de cilindrada apresentam uma melhoria na sua eficiência, aliada ao facto de ser a única categoria com uma idade média da frota inferior ao ano transato.

Em 2023 verificou-se um aumento de 4,7% na quantidade de litros de combustível consumidos face a 2022, bem como um aumento na distância percorrida, tanto para os veículos de 2 e 3 rodas e quadriciclos da CTT Correios de Portugal, S.A., como para os ligeiros de mercadorias da CTT Expresso. Além disso, ocorreu ainda um acréscimo de atividade nos veículo ligeiros de passageiros afetos às atividades comercial e de apoio na CTT Express e NewSpring.

### Evolução do consumo médio da frota própria CTT



No que respeita à componente energética de consumo de gás, este é consumido na atividade das cantinas e aquecimento de água de alguns dos edifícios dos CTT, tendo o consumo de gás em m<sup>3</sup> diminuído 30,8% face a 2022, como consequência na diminuição do número de banhos e refeições, bem como do facto das ementas terem como maior utilização o forno elétrico em detrimento do fogão a gás.

## Edifícios

### GRI 302-5

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeitos de estufa (GEE), ao longo do ano, os CTT implementaram diversas medidas de eficiência energética, sobretudo nas lojas e nos centros de distribuição postal, num total de 511 intervenções:

- 92 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;
- 347 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED;
- Beneficiação de 3 quadros elétricos;
- Substituição de 3 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 20 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido ao alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 23 intervenções em elevadores.

Além de medidas interventivas, destaca-se ainda a boa prática de inativação da luz de presença das lojas Banco CTT (luz deixou de estar permanentemente acesa, e passou a desligar uma hora após o fecho da loja), reduzindo assim consumos não necessários.

Destacou-se também o projeto de parceria estratégica entre os CTT e a EDP, os denominados [Bairros Solares](#), que já conta com 20 instalações em todo o território continental português, localizados em lojas, centros de distribuição e centros operacionais. A energia produzida por estas unidades é destinada ao consumo dos CTT e, caso exista excedente, este é injetado na rede para distribuição aos

edifícios da região circundante. Este é um projeto de continuidade e, quando estiver na sua total capacidade, estima-se que beneficiará oito mil famílias e empresas, evitando a emissão de 1 600 toneladas de CO<sub>2</sub>e para a atmosfera, contribuindo para a descarbonização do país.

Os dois centros de produção e logística (CPL) são dos 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 de consumo de eletricidade de 6,6% nestes dois centros. No CPL-Norte, na Maia, a introdução de uma unidade de produção auto consumo (UPAC) permitiu reduzir o consumo da rede em 26,1%. Em termos globais, juntando rede e painéis solares, ocorreu um decréscimo de 0,6%, motivado pela substituição das luminárias por LED, bem como a resolução de problemas no sistema de controlo de iluminação. O aumento global dos CPL é, portanto, alavancado pelo aumento de 9,4% de consumos de energia no CPL-Sul, em Lisboa. O principal motivo desta subida relacionou-se com as alterações bruscas de temperatura, que fez com que os aparelhos de ventilação e ar condicionado tivessem consumido mais energia, para regularizar a temperatura do edifício.

Na CTT Express, em Espanha, temos a destacar a iniciativa de substituição das máquinas divisoras de tecnologia mais recente que, além de otimizar processos, são mais eficientes energeticamente.

## Mobilidade

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

Os CTT possuem uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais e, nos últimos anos, têm dado especial foco à eletrificação da sua frota própria. Este é o principal eixo impulsionador da estratégia de descarbonização dos CTT até ao final da década. Desta forma, tem sido feito um investimento significativo na aquisição de novos veículos elétricos para substituição de veículos a combustão, o que promove a mitigação do impacto das emissões de gases poluentes para a atmosfera resultantes da atividade de distribuição. A frota de última milha conta atualmente com 615 veículos em operação, num total de 3 132 veículos, o que corresponde a 19,6 % desta frota operacional (+28,7% que no ano anterior).

### Frota ecológica dos CTT

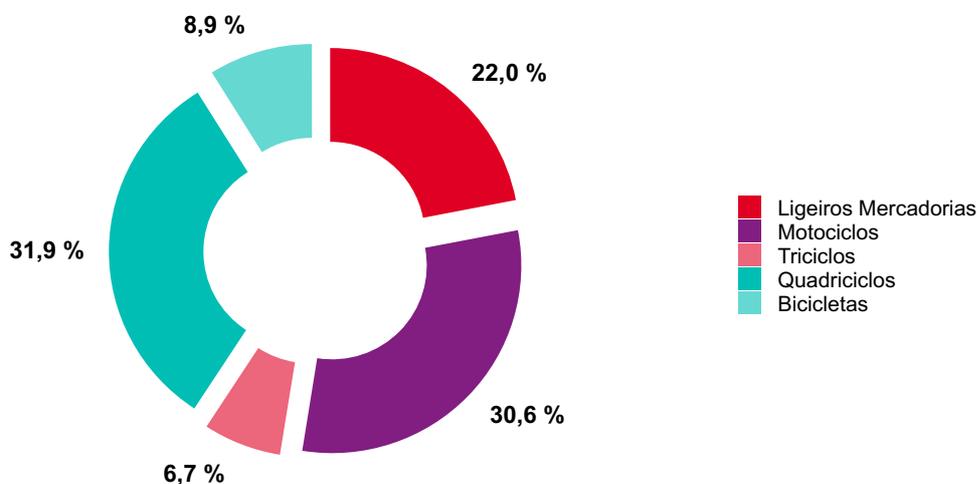
	'22	'23	Δ '23/'22
Veículos ecológicos última milha <sup>38</sup>	478	615	28,7%
Total veículos última milha	3 166	3 132	-1,1%
Veículos ecológicos global	596	736	23,5%
Total de veículos global <sup>37</sup>	4 180	4 203	0,6%

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

No final de 2023, foram adquiridos 32 veículos ligeiros de mercadorias, 100 motociclos e 10 triciclos elétricos, para entrada em operação.

<sup>38</sup> Não inclui a frota da CORRE.

### Tipologia dos veículos elétricos na última milha



No último trimestre de 2023, iniciou-se um projeto de instalação de uma rede de carregamento em 115 instalações, num total de 580 carregadores, de forma a suportar a trajetória de descarbonização da frota própria CTT.

Atualmente os CTT contam com cinco *hubs* próprios totalmente elétrico, sendo estes alimentados por eletricidade verde:

- Centro de Entrega 1300, em Lisboa;
- Centro de Entrega 1000, também em Lisboa;
- Centro de Distribuição Postal 2750, em Cascais;
- Centro de Apoio à Distribuição 9880, em Santa Cruz da Graciosa, nos Açores; e
- Centro de Apoio à Distribuição 9400, no Porto Santo, no Arquipélago da Madeira.

Sendo o modo rodoviário responsável por parte significativa da energia final consumida, é imperativo o desenvolvimento de outras medidas que visem a sustentabilidade desta atividade, tais como:

- Desenvolvimento tecnológico, através da utilização de *softwares* de otimização dinâmica de rotas, bem como da utilização da aplicação MOBICTT para acompanhamento das entregas verdes
- Mudança comportamental, através da formação e sensibilização dos condutores para uma condução eficiente e menos poluente

A uma atividade global de 70,6 milhões de quilómetros percorridos pela frota própria dos CTT (+1,5% do que em 2022), somam-se ainda 126,6 milhões de quilómetros percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-5,0% do que em 2022) e 1,7 milhões de quilómetros percorridos a pé pelos/as carteiros/as nos *giros* de distribuição apeados.

No que respeita aos quilómetros percorridos pela frota de veículos elétricos dos CTT esta aumentou 65,0 % face a 2022, por otimização e expansão da sua atividade.

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou ligeiramente face ao ano anterior, situando-se agora nos 4,1 anos.

### Idade média da frota dos CTT S.A.

	'20	'21	'22	'23
Idade média global	2,7	3,5	4,0	4,1

Ao abrigo do Plano de Racionalização de Consumos e Energia, os CTT estão obrigados ao cumprimento de todas as medidas relacionadas com a frota, nomeadamente a sua renovação, 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/as e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente.

Sendo uma empresa pioneira na incorporação de veículos elétricos na sua frota automóvel e na inovação permanente dos seus produtos e serviços, os CTT testaram diversos modelos em contexto operacional: motociclos elétricos Silence S02 HS e Super Soco CPx, assim como ligeiros de mercadorias Dacia Spring Cargo e Ford E-Transit.

O serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, permite que os/às clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT, para os locais contratados nas cidades de Lisboa e Porto. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 244 mil objetos, representando uma receita de cerca de 312 mil euros.

Em 2023, foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030. 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 que promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT submeteram medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

#### 4.4.4 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

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

As alterações climáticas impactam os custos, as receitas e a reputação da empresa, tomando um papel fundamental na definição da sua estratégia. Na maioria dos casos, a influência do tema provém do compromisso com a sua mitigação e de potenciais ganhos financeiros, mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.<sup>39</sup>

Em 2023, verificou-se uma diminuição (-2,6%) nas emissões totais de CO<sub>2e</sub> (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, impactado pela redução da distância percorrida pela frota subcontratada de veículos pesados.

De realçar o desempenho verificado na pegada carbónica do *scope* 3, em que as emissões reduziram (-4,5% face a 2022). Esta redução, num âmbito que representa 76,8% das emissões globais da atividade da empresa, tem um grande impacto na redução das emissões globais.

A principal categoria que contribui para as emissões do *scope* 3 é a frota rodoviária subcontratada que representa 67,9% do total destas emissões e apresentou um decréscimo de 4,8%.

<sup>39</sup> Dos dados carbónicos divulgados no âmbito deste relatório são medidos em CO<sub>2e</sub>, considerando os seguintes GEE: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O

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

t CO <sub>2</sub> e	'22	'23	Δ '23/'22
Emissões diretas – <i>Scope 1</i>	18 356,3	19 146,1	4,3%
Emissões indiretas – <i>Scope 2</i>	9,9	—	-100,0%
Emissões indiretas – <i>Scope 3</i>	66 198,0	63 204,3	-4,5%
<b>Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)</b>	<b>84 564,2</b>	<b>82 350,4</b>	<b>-2,6%</b>
<b>Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3) meta SBTi<sup>40</sup></b>	<b>56 647,2</b>	<b>56 006,2</b>	<b>-1,1%</b>

As emissões diretas (*scope 1*), foram impactadas pelo aumento de emissões na frota própria (+4,3% face ao ano anterior), motivado, em parte, pelo aumento global da atividade. As melhores medidas desse aumento são o número de quilómetros percorridos, que cresceu 2,5% face a 2022, e o consumo da frota, que aumentou 4,6%.

Neste âmbito, destaca-se o aumento dos quilómetros percorridos por motociclos da frota própria, de 36,0%, que compara com uma redução de 23,0% do número de quilómetros feitos pelos veículos próprios dos/as carteiro/as. Além disso, procedeu-se a uma alteração de metodologia de contabilização dos consumos através dos cartões *master* da frota, que permitiu uma medição mais rigorosa do consumo das viaturas ligeiras de mercadorias. O resultado global das emissões resultantes foi ainda condicionado pelo aumento da idade média dos veículos pesados, bem como de utilização de veículos de maior volumetria e com reboque.

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

Emissões de GEE (t CO <sub>2</sub> e) <sup>41</sup>	'22	'23	Δ '23/'22
Frota <sup>42</sup>	18 309,0	19 112,3	4,4 %
Gás	47,3	33,8	-28,5 %
Total de Emissões diretas ( <i>scope1</i> )	18 356,3	19 146,1	4,3 %
<b>Outros poluentes e GEE (t)</b>			
NO <sub>x</sub>	115,5	120,8	4,6 %
SO <sub>2</sub>	45,7	47,5	3,9 %
COV	5,6	5,9	5,4 %
PM10	4,5	4,7	4,4 %

No *scope 2*, os valores de emissões foram nulos, dada a aquisição de eletricidade verde para 100% dos consumos, bem como da mudança de instalações do edifício sede, deixando de ocorrer consumos de energia térmica.

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 a *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 5,6 kt CO<sub>2</sub>e evitadas em 2023. 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.

<sup>40</sup> 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*.

<sup>41</sup> Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente ([https://apambiente.pt/sites/default/files/\\_Clima/Inventarios/20230404/NIR202315%20April.pdf](https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/20230404/NIR202315%20April.pdf)) e Global Warming Potential Values - IPCC Fifth Assessment Report (AR5), convertendo as emissões poluentes para CO<sub>2</sub>e a partir dos fatores de emissão dos gases CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. CTT Express utiliza factores de conversão da ficha técnica dos veículos; Gás: valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e WRI GHG Emission Factors Compilation, convertendo as emissões poluentes para CO<sub>2</sub>e a partir dos fatores de emissão dos gases CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

<sup>42</sup> Não inclui a frota da CORRE.

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

t CO <sub>2</sub> e <sup>43</sup>	'22	'23	Δ '23/'22
Transporte aéreo	15 629,0	14 668,8	-6,1 %
Transporte marítimo	66,9	80,7	20,6 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	45 048,2	42 892,7	-4,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 014,1	940,7	-7,2 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço <sup>44</sup>	48,7	83,6	71,7 %
<i>Commuting</i>	4 391,1	4 537,8	3,3 %
<b>Total de emissões indiretas (Scope 3)</b>	<b>66 198,0</b>	<b>63 204,3</b>	<b>-4,5 %</b>

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-5,0% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas, quando comparadas com 2022 (-4,8 %).

Para a atividade no território português, destaca-se um aumento do número de quilómetros percorridos nas viaturas ligeiras de mercadorias, em resultado do aumento de tráfego dos objetos expresso. No que refere às viaturas pesadas, esse aumento foi apenas sentido na CTT Correios de Portugal, S.A., diminuindo na CTT Expresso, o que se saldou por uma diminuição de emissões totais em Portugal. De referir que foi efetuada uma revisão da informação relativa à distância percorrida em transporte rodoviário subcontratado no 3º trimestre de 2022. Feita essa revisão, em 2023, foi registada uma redução de 6,1% de emissões face ao ano anterior.

Várias medidas foram sendo implementadas ao longo do ano, de forma a tornar a rede de transportes mais eficiente, sendo muitas delas conseguidas com sinergias entre as entidades de frota subcontratada e a rede própria:

- Melhor estiva das viaturas otimizando a sua capacidade de carga disponível;
- Opção por veículos com maior volumetria (90 m<sup>3</sup>) em detrimento das viaturas ligeiras e com menor capacidade de carga;
- Melhoria no mapeamento da Rede de Transportes, onde foram incluídas as recolhas a clientes da CTT Expresso;
- Internalização de reforços da CTT Expresso com viaturas CTT, que anteriormente eram assegurados por subcontratação;
- Divisão do tratamento por vários polos. Em 2023, passámos a contar com cinco novos polos de tratamento: Palmela, Leiria, Maia, Aveiro e Coimbra, que se juntaram ao MARL e Perafita. esta reestruturação permitiu diminuir as distâncias entre os vários centros; e
- Projeto 1H+. Esta iniciativa levou à alteração da hora de início de laboração dos centros (para uma hora mais tarde), de modo a sincronizar ligações que antes corriam simultaneamente, reduzindo quilómetros e emissões.

No que respeita à CTT *Express*, em Espanha, a contabilização de emissões passou a ter em conta a classificação EURO dos veículos, o que levou a uma atualização dos valores de 2022. Os veículos de última milha com classe EURO 6 (menos emissora) aumentaram de 40,3%, em 2022, para 60,9% em 2023, sendo que, na frota de longo curso, esta classe representa a totalidade dos veículos. Paralelamente, a utilização de *software* de otimização dinâmica de rotas e o recurso a uma maior utilização de pontos PUDO (*pick-up and drop-off*) permitiram, em 2023, reduzir em 16,5% a distância percorrida face ao período homólogo, apesar do aumento significativo de envios.

<sup>43</sup> 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.

<sup>44</sup> Não inclui a CTT Express.

Ao nível da frota subcontratada, é de realçar que, em Portugal e Espanha, apesar de numa escala ainda reduzida, já se verificou a utilização de veículos elétricos na distribuição de última milha. Esta será uma aposta importante para os próximos anos.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram uma diminuição face ao ano anterior, conseqüente da diminuição do segmento internacional, com uma diminuição em 6,9% do peso transportado e com uma redução dos quilómetros percorridos em Portugal e Espanha. Não obstante, verificou-se um aumento no transporte nacional em 2,0% do peso transportado.

No transporte marítimo de correio, expresso e encomendas, voltou a assistir-se a um aumento de peso transportado ao nível do Express Mail Service – EMS. O aumento foi de 17,1% em Portugal e 11,1% em Espanha, registando-se também um crescimento de 1,2% na distância percorrida. Estes fatores foram preponderantes para o aumento significativo de emissões nesta categoria de transporte.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos/as trabalhadores/as sofreram um aumento em 2023, originado pelo aumento do número de trabalhadores/as. Não obstante, a implementação de modos mais flexíveis de organização de trabalho teve um impacto direto nesta linha de emissões carbónicas da empresa, limitando o aumento registado.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro registaram um aumento face ao ano anterior, justificadas pelo maior número de viagens realizadas via aérea, em deslocações de curta distância. Não obstante, foi dada continuidade e ênfase à realização de reuniões por áudio/videokonferência com recurso a ferramentas como o MS Teams.

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 23,6 g de CO<sub>2</sub>e, um aumento de 24,2% face ao ano anterior. Esta degradação de eficiência resulta da conjugação da diminuição de tráfego global com o aumento verificado nas emissões. Incorporando as emissões do *scope 3*, verificou-se um aumento de 16,1% face a 2023, associado aos fatores acima expostos.

### **Alterações climáticas**

Acompanhando as mais recentes tendências ao nível da gestão, os CTT continuaram a sua aposta na sustentabilidade, mantendo os seus compromissos alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Estes ODS são parte integrante da estratégia, cultura e operações diárias da empresa. Por isso, os CTT definiram um ambicioso objetivo estratégico: reduzir significativamente as emissões carbónicas diretas e indiretas, através da eletrificação 50% da distribuição na última milha até 2025 e a totalidade até ao final da década.

Membros da iniciativa *Business Ambition for 1.5°C*, do United Nations Global Compact, os CTT alinharam 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. De salientar que a meta de redução acima mencionada para 2030 está alinhada com a trajetória desejada para o cenário dos 1.5°C.

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 International Post Corporation (IPC).

No CDP, os CTT foram distinguidos com nível de Liderança, na vertente *Climate Change*, com a pontuação de A-. Especificamente, obtivemos nível máximo (A) no que respeita às metas de gestão carbónica, às emissões de âmbito 1 e 2 e aos processos de gestão de risco.

Já no *ranking* SMMS, mantivemos o 5.º lugar mas com um aumento de 6 pontos percentuais face ao ano anterior, no grupo de 23 operadores postais a nível mundial. 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. Como aspetos positivos do nosso desempenho face ao setor, o IPC destacou o aumento da utilização de veículos elétricos e na redução das emissões do âmbito 1 e 2. Realçou igualmente a eficiência carbónica e os desenvolvimentos em termos de saúde e segurança.

Pelo 5.º ano consecutivo, os CTT juntamente com outros 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 2023, 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.

A aposta na economia circular é outro dos focos da empresa neste caminho rumo à descarbonização. Há mais de 10 anos, os CTT lançaram o Correio Verde, a primeira oferta CTT desenhado com preocupações de proteção ambiental, aliada à conveniência. Hoje, pretendemos operar em exclusivo com embalagens recicláveis e produzidas com material reciclado e/ou utilizado até 2030.

Outra via de amenizar a pegada carbónica da última milha é a da compensação das emissões carbónicas resultantes do Correio Verde e da atividade própria de transporte e distribuição de Encomendas, em Portugal. Esta oferta representa 18,1% da receita total dos CTT e as emissões diretas associadas foram neutralizadas com o [apoio concedido pelos CTT](#) a projetos com benefícios ambientais positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais, um em Portugal e outro no estrangeiro.

### **Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas**

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climáticos, com implicações ao nível de custos e da operação, os CTT deram destaque a dois eventos relacionados com tempestades de inverno. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto pouco expressivo, de cerca de 1 800,00€ a nível operacional e de cerca de 1 100,00€ 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, têm 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:

- 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

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

### Água

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

#### Consumo de água dos CTT

	'22	'23	Δ '23/22
Consumo (m <sup>3</sup> ) <sup>45</sup>	38 376,0	39 228,3	2,2%

O aumento registado no consumo de água, em 2023, deve-se à inclusão de um novo ponto de consumo, em comparação com o 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 dos consumos e promoção de utilização de materiais reciclado.

Este ano, contabilizaram-se cerca 2 378,2 toneladas de consumo<sup>46</sup> de materiais, uma redução de 37,0% face ao ano anterior, dos quais o papel com 1 467,6 ton, o plástico com 852,6 ton, o metal com 6,4 ton, as fibras têxteis com 21,8 e outros consumos como tintas de impressão 29,8 ton.

Acresce o facto de, em 2023, os CTT terem reforçado os seus esforços de incorporação de materiais reciclados na sua oferta, alargando o seu âmbito aos produtos, Filatélicos, ao Banco CTT e à oferta CTT Express, em Espanha. Neste momento, 82,4 % da oferta de correio, expresso e encomendas CTT incorpora materiais reciclado, ficando mais próximo do compromisso de chegar à totalidade da oferta até 2030.

Prosseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis com a redução do parque de impressoras e a desmaterialização de procedimentos por modelos

<sup>45</sup> Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE e da Medspring.

<sup>46</sup> 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.

digitais, com a subscrição *online* de formulários em detrimento da pré-impressão, bem como o arquivo digital dos processos gerados, nomeadamente nas áreas operacionais. A implementação das iniciativas, permitiram reduzir as impressões em 12,0% face ao mesmo período do ano anterior.

No Banco CTT, perto de sete em cada dez clientes já recebe os seus extratos de forma digital, com óbvio impacto ao nível do consumo deste material.

### Gestão de resíduos

GRI 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 de resíduos produzidos, justificado pelo crescimento de atividade expresso, com origem no mercado asiático, em que o envio de encomendas é efetuado por “grupagem de carga”, sendo depois necessário desmantelar e individualizar as encomendas. Também a taxa de valorização global aumentou, posicionando-se nos 99,3 % (+0,2 p.p. que em 2022.

### Resíduos

Toneladas	'22	'23	Δ '23/'22	Destino
Papel e cartão	1 483,5	2 667,2	79,8%	Valorização
Plástico	334,7	187,5	-44,0%	Valorização
Paletes madeira	978,2	1 003,9	2,6%	Valorização
Resíduos indiferenciados	294,0	1 545,6	425,7%	Valorização/ Eliminação
Outros	196,3	121,7	-38,0%	Valorização/ Eliminação
<b>Total Nacional</b>	<b>3 286,6</b>	<b>5 525,9</b>	<b>68,1%</b>	

### Resíduos, por perigosidade e destino<sup>47</sup>

Toneladas	'22	'23	Δ '23/'22
<b>Total resíduos</b>	<b>3 286,6</b>	<b>5 525,9</b>	<b>68,1 %</b>
<b>Total de resíduos não perigosos</b>	<b>3 265,3</b>	<b>5 500,1</b>	<b>68,4 %</b>
Resíduos não perigosos reutilizados	17,2	8,4	-51,2%
Resíduos não perigosos reciclados	2 836,6	5 390,0	90,0 %
Resíduos não perigosos incinerados	44,7	0,1	-99,8%
Resíduos não perigosos recuperados (incluindo recuperação de energia)	352,3	64,7	-81,6%
Outros resíduos não perigosos	14,5	36,9	154,5 %
<b>Total de resíduos perigosos</b>	<b>21,4</b>	<b>25,7</b>	<b>20,1%</b>
Resíduos perigosos reutilizados	0,0	0,0	0,0
Resíduos perigosos reciclados	4,8	24,0	4,0
Resíduos perigosos incinerados	0,0	0,0	0,0
Resíduos perigosos recuperados (incluindo recuperação de energia)	0,0	0,0	0,0
Outros resíduos perigosos	16,6	1,7	-89,8%

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

<sup>47</sup> A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a NewSpring, a Medspring, a Open Lockers e a CTT Imobiliária. Os CTT não geram resíduos radioativos.

## Circularidade de processos e da oferta

Mantendo o foco na gestão adequada de recursos e no prolongamento da vida útil dos produtos, os CTT têm vindo a desenvolver projetos no domínio da economia circular. Neste sentido, demos continuidade à parceria com a To-Be-Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho. O projeto assenta num conceito inovador em Portugal, que passa pelo processamento de resíduos e respetiva transformação em novos produtos, que são devolvidos aos CTT para reintrodução na nossa cadeia de valor, garantindo a circularidade total destes materiais.

Atualmente, estamos a incorporar o polímero resultante do processamento de sacos-mala de transporte aéreo de objetos postais, na produção de tabuleiros utilizados nas operações de tratamento de objetos de correio, expresso e encomendas, contando já com um total de 16 mil tabuleiros produzidos com material reciclado. Este ano, alargamos do processo de circularidade a outras fileiras de resíduos CTT, nomeadamente aos têxteis, visando a produção de 200 coletes para a Distribuição, com incorporação de material reciclado oriundo dos resíduos do nosso fardamento.

Também no âmbito da circularidade da nossa operação, prosseguimos e refinámos o desenvolvimento de 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 para utilização de farripas de papel 100% recicladas, produzidas a partir de papel usado no nosso maior centro de produção e logística, em Lisboa. Estas farripas encontravam-se disponíveis em algumas lojas CTT, para o enchimento das embalagens na zona de Preparação de Envios.

Ainda com o objetivo de contribuir para uma correta gestão de resíduos, mas também querendo reduzir os impactos associados ao consumo de plástico, os CTT adquiriram um *robot* de filmagem para o nosso centro logístico de Famões, que permitiu reduzir até 59,0% o uso de plástico por palete, através de um aumento do estiramento do filme, resultando também numa redução de custos em 54,0% por palete e numa redução do tempo de filmagem, permitindo alocar recursos a outras tarefas.

Ao nível dos consumíveis informáticos, nomeadamente tinteiros e *toners*, foi implementado um processo de logística inversa, com recolha dos consumíveis e posterior reenchimento. Este processo permitiu aumentar a vida útil dos consumíveis, com a embalagem original a ser mantida, permitindo ainda reduzir os custos com estes consumíveis em cerca de 60,0%.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT manteve a sua associação com o [movimento Merece](#), que promove 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.

## Biodiversidade

Os CTT dedicam especial atenção à mitigação dos seus impactos, embora indiretos, na biodiversidade. 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.

Dando seguimento à iniciativa “act4nature”, com o compromisso de proteger, promover e restaurar a biodiversidade, divulgou-se o primeiro relatório de execução, referente ao período de 2020-2022, com o resultado global consolidado de todos os participantes a mostrar um desenvolvimento positivo dos esforços envidados pelas empresas.

A campanha “[Uma Árvore pela Floresta](#)”, em parceria com a Quercus, conheceu a sua 10.ª edição. 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 e, desde o início deste projeto, já foram plantadas mais de 128 mil árvores.

## Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2023, foi de 8,9 M€ (+69,7% que em 2022). Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT Correios de Portugal, S.A., havendo uma aposta significativa na renovação da frota e na melhoria do parque edificado.

### Investimentos ambientais

Áreas de investimento <sup>48</sup>	'22	'23	Δ '23/'22
Manutenção, conservação dos edifícios	617 481,77 €	1 088 881,62 €	76,3%
Renovação da frota convencional	1 800 487,65 €	2 138 350,01 €	18,8%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	143 016,03 €	184 870,32 €	29,3%
Equipamentos informáticos	617 655,50 €	1 462 627,00 €	136,8%
Renovação da frota elétrica	1 949 933,49 €	3 894 464,43 €	99,7%
Certificações e conformidade legal	51 516,40 €	49 575,65 €	-3,8%
Gestão energética e carbónica	52 697,50 €	59 257,80 €	12,4%
<b>Total nacional</b>	<b>5 232 788,34 €</b>	<b>8 878 026,83 €</b>	<b>69,7%</b>

## 4.5 Envolvimento com as pessoas

A estratégia de Gestão dos Recursos Humanos dos CTT prossegue na definição e implementação de políticas e ações com o objetivo de maximizar a experiência dos trabalhadores e trabalhadoras, alinhadas com a estratégia de negócio, de forma a aumentar o seu compromisso. Tem como objetivo a promoção de uma cultura organizacional positiva, garantindo a igualdade de oportunidades nas condições de acesso à saúde, bem-estar, conciliação, qualificação e progressão. Investe no desenvolvimento de competências e adequação de perfis, tendo em vista o incremento do desempenho e produtividade, a retenção de trabalhadores/as, mais diversidade, inovação e envolvimento com os princípios éticos da organização, traduzindo-se em melhores resultados.

### Destaques



#### MyCTT

Incluíram-se novos módulos no MyCTT, como o processamento salarial, a avaliação do desempenho e a aprendizagem.



#### Gestão de talento

O *Assessment Centre* dos CTT identificou perfis individuais e definir planos de ação para o seu desenvolvimento.

<sup>48</sup> Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da Soluções Empresariais, da NewSpring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

## 4.5.1 Caracterização do capital humano

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

Em 31 de dezembro de 2023<sup>49</sup>, o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 13 670, mais 9,3% do que em 31 de dezembro de 2022.

### Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Correio e Outros <sup>50</sup>	10 612	11 381	769	7,2%
Expresso e Encomendas <sup>51</sup>	1 345	1 693	348	25,9%
Banco CTT <sup>52</sup>	513	558	45	8,8%
Serviços Financeiros e Retalho	36	38	2	5,6%
<b>Total, do qual:</b>	<b>12 506</b>	<b>13 670</b>	<b>1 164</b>	<b>9,3%</b>
Efetivos/as	11 192	11 386	194	1,7%
Com contratos a termo	1 314	2 284	970	73,8%
Portugal <sup>53</sup>	11 788	12 637	849	7,2%
Outras geografias	718	1 033	315	43,9%

Verificou-se um crescimento de trabalhadores/as nas áreas de negócio em expansão, nomeadamente, Expresso e Encomendas (+348) e Banco CTT (+45). A área de Correio e Outros, apresentou um crescimento em resultado do incremento da atividade do *Contact Center* e da Gestão Documental da área das soluções empresariais (+378) e do incremento da internalização da distribuição de EMS pela rede base (+448), em virtude do aumento expressivo de tráfego CEP no final de 2023, que foi parcialmente compensado pela prossecução do programa de otimização de recursos humanos a decorrer principalmente na estrutura central (-116).

O número de saídas e entradas foi de 2 563 e 5 133, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,7% (+0,2 pontos percentuais que no ano anterior).

A taxa global de ausências registou uma diminuição, quer nos CTT Correios de Portugal, S.A., onde a taxa apurada foi de 8,8% (-0,8 p.p. que em 2022). No Grupo CTT, a taxa desceu para 8,1% (-0,9 p.p. que no ano anterior). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,3%), acidentes de trabalho (0,8%), atividade sindical (0,4%) e gozo de licenças de parentalidade (0,5%). Outros motivos, como assistência à família, luto ou faltas injustificadas, contabilizam agregados 1,0% do total de ausências.

A taxa de ausências excluindo maternidade/paternidade foi de 7,6% e a taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de ras para estudo) foi de 7,4%<sup>54</sup> (-0,7 p.p. que no ano anterior<sup>55</sup>).

<sup>49</sup> Para mais informação consultar a [Tabela 1 – Trabalhadores](#), no Anexo III.

<sup>50</sup> Inclui CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Contacto, CTT Soluções Empresariais e NewSpring Services.

<sup>51</sup> Inclui dados da CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha) e Open Lockers.

<sup>52</sup> Inclui Banco CTT, Payshop e 321 Crédito. No último trimestre de 2023, a área de Pagamentos (incluindo a subsidiária Payshop) foi integrada na esfera dos CTT Correios de Portugal, S.A. mas, para comparabilidade com o ano anterior, manteve-se aqui no âmbito da área "Banco e Pagamentos". O valor apresenta também uma atualização face ao reportado em 2022, visto que os 16 trabalhadores/as da Direção GPG - Pagamentos, dos CTT Correios de Portugal, passaram a estar alocados/as à área do Banco e Pagamento. No RI 2022, estes/as trabalhadores/as tinham sido alocados/as à área Correio e Outros.

<sup>53</sup> Inclui as pessoas a trabalhar em empresas com operações em Portugal, independentemente da sua nacionalidade. A contabilização de trabalhadores/as em "Outras geografias" diz respeito àqueles/as que trabalham noutros países, incluindo portugueses a trabalhar no estrangeiro.

<sup>54</sup> Os valores de 2023 relativos às taxas globais de ausência e de absentismo partem de uma estimativa que apenas levam em conta os primeiros 10 meses desse ano. No mês de outubro, foi introduzi um novo sistema informático de contabilização que não assume as mesmas premissas de contabilização, o que não permite a comparabilidade dos dados.

<sup>55</sup> O valor referente a 2022 foi corrigido, para passar a incluir o absentismo por lesão ou doença profissionais. Este cálculo foi também usado para calcular o valor de 2023, o que torna os dados comparáveis.

A taxa de retorno após licença parental correspondeu a 93,6%.

Em relação ao horário de trabalho, 534 trabalhadores/as estavam em regime de part-time (correspondendo a 3,9%). Destes, 259 era mulheres (48,5%), o que denota uma situação de paridade no recurso a este tipo de horário. Em Portugal, a proporção de trabalhadores/as em part-time era de 2,8%, mas nas restantes geografias, este regime laboral era mais prevalente (16,8% em Espanha e 22,5% em Moçambique).

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 2023, o número de ETI registados<sup>56</sup> foi de 1 605, uma subida de 17,5% em relação ao ano passado.

## 4.5.2 Certificações

GRI 403-1

A aposta estratégica na certificação, [já mencionada anteriormente](#), têm implicado um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Tal aposta estratégica tem contribuído de forma significativa para a consistência e qualidade dos serviços prestados e otimização dos processos nas várias fases da cadeia de valor, criando uma forte dinâmica de motivação interna, ao desenvolver e fomentar a participação dos/as trabalhadores/as, com impacto na melhoria da satisfação dos/as clientes e reforço da imagem dos CTT.

Ao nível da sua relação com as pessoas que trabalham na Empresa, as certificações obtidas pelos CTT em 2023 foram:

Temáticas	Conciliação entre Vida Pessoal e Profissional	Segurança e Saúde no Trabalho
Referenciais	Empresa Familiarmente Responsável - efr 1000-1	ISSO 45001
Corporativa CTT		Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial
Operações		X
CTT Correios de Portugal, S.A.	X	
CTT Expresso	X	X
CTT Contacto <sup>57</sup>	X	

<sup>56</sup> Na secção [1.4 Principais indicadores](#), é feita menção a um valor de ETI mas que, nesse caso, se refere aos/as trabalhadores/as com relação contratual com os CTT (efetivos/as ou contratados/as a termo) e não a pessoas subcontratadas, como aqui.

<sup>57</sup> O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado. Serviços de Logística Associados."

Na implementação de sistemas de gestão foram adotadas abordagens e timings distintos para as diversas áreas dos CTT Correios de Portugal, S.A., e do Grupo, tendo sido mantidas com sucesso as certificações que constam do quadro a seguir.

Temáticas	Qualidade	Segurança da Informação	Referencial de Certificação de Serviços	Auditoria Social <sup>58</sup>
Referenciais	ISO 9001	ISO 27001 IEC	Metodologia Específica	Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)
Corporativa CTT <sup>59</sup>	X			
Operações <sup>60</sup>	X	X		
CTT Expresso	X			X
CTT Contacto <sup>61</sup>	X			
Apoio ao Cliente CTT			X	
Apoio CTT Empresas			X	

As certificações podem ser consultadas na [página dedicada](#) do website institucional dos CTT.

### 4.5.3 Remuneração

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

Nos CTT, os salários auferidos pelos/as trabalhadores/as em regime de tempo inteiro, estão acima do salário mínimo nacional. 580 trabalhadores/as, correspondendo a 4,7% das pessoas a trabalhar, a tempo inteiro, nas subsidiárias sediadas em Portugal, recebem o salário mínimo, estando todos/as os/as restantes acima.

A respeito dos CTT Correios de Portugal, S.A., o processo negocial relativo à revisão salarial do Acordo de Empresa (AE) para 2023, foi iniciado a 23 de novembro de 2022, e contou com a realização de oito reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes. Foi concluído com a obtenção do acordo destas em relação à proposta final apresentada pela Empresa, tendo a sua assinatura ocorrido em 30 de março de 2023. Associado a este acordo ficou o compromisso de a Empresa admitir 100 colaboradores, 80 da categoria profissional de Carteiro (designado internamente de "CRT") e 20 da categoria profissional de Técnico de Negócio e Gestão (TNG), para o quadro permanente até final de 2023. Este número acabou por ser excedido.

Durante o ano de 2023, deu-se início ao processo de revisão salarial do AE CTT para 2024, tendo sido alcançado o acordo final entre as partes ainda antes do final do ano.

#### CTT Expresso

Após a celebração do primeiro Acordo de Empresa (AE), a 25 de novembro de 2020, entre a empresa CTT Expresso e seis 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. 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.

<sup>58</sup> Inclui quatro pilares: Recursos Humanos e Normas Laborais; Meio Ambiente; Saúde e Segurança; e Gestão Empresarial e Boas Práticas Empresariais.

<sup>59</sup> Inclui as seguintes direções: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial

<sup>60</sup> A certificação ISO 27001 IEC aplica-se apenas às operações das Soluções Empresariais (*Printing e Finishing*).

<sup>61</sup> O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado. Serviços de Logística Associados."

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial para o ano de 2023, e realizadas quatro reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes, as partes atingiram acordo final, tendo este sido celebrado em 10 de abril.

### Rácios salariais

A média salarial das mulheres, nos CTT, era 98,0 % da média salarial masculina, a 31 de dezembro de 2023, denotando uma situação de alguma paridade, como se poderá ver no indicador Global do quadro abaixo. 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 mediana anual total de todos os trabalhadoras/es, excluindo o/a mais bem pago/a, para esse mesmo país. A proporção, em 2023, foi de 24,0 (+1,7% que no ano anterior), um valor certificado apenas pela entidade encarregue da verificação deste relatório.

#### Remunerações por género e grupo profissional e rácios de diferença por género

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	2 039,80 €	2 623,90 €	0,8
Quadros médios	1 350,80 €	1 373,00 €	1,0
Atendimento	1 132,20 €	1 208,80 €	0,9
Distribuição	901,90 €	966,50 €	0,9
Outros grupos	903,80 €	1 038,40 €	0,9
<b>Global</b>	<b>1 149,03 €</b>	<b>1 163,42 €</b>	<b>1,0</b>

### 4.5.4 Gestão de Talento: Avaliação, carreiras e assessment

#### GRI 404-3

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

Na sequência do processo Anual de Desempenho referente ao ano de 2022, decorreu no 2.º semestre de 2023 a fase de transmissão dos resultados (reuniões de *feedback*) que envolveram 8 900 trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto, e respetivas chefias diretas. Em relação ao Banco CTT, todos/as os/as trabalhadores/as que estão nos quadros foram avaliados/as. Apenas não entraram em avaliação aqueles/as que se encontravam a substituir trabalhadores/as ausentes. No que diz respeito à 321 Crédito, o universo total de trabalhadores/as foi avaliado, com a possível exceção de quem estivesse de baixa ou não tenha cumprido seis meses de contrato. Ao todo, 83,1% da força de trabalho destas cinco empresas participou em processos de avaliação do desempenho.

Esta etapa teve como objetivo fazer o balanço da atividade e identificar eventuais necessidades de desenvolvimento. A gestão deste processo foi feita no portal MyCTT no módulo “Performance&Goals”.

Associado a esta última etapa, e de acordo com a cláusula 68.ª do Acordo de Empresa (AE) CTT e cláusula 58.ª do AE CTT Expresso, foi desencadeado o mecanismo de progressão salarial garantida, que envolveu 1 308 trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, S.A. (dos graus de qualificação I, II, III e IV) e 29 trabalhadores/as da CTT Expresso.

### **Assessment Centre**

Nos CTT, a motivação e desenvolvimento dos/as trabalhadores/as assumem um papel crucial para o sucesso do negócio, pelo que a Empresa tem vindo a apostar na afirmação de uma cultura que privilegia a experiência e as aptidões das nossas pessoas, tornando-se fundamental avaliar as competências mais críticas para o desempenho da função, permitindo decisões mais informadas em processos como: recrutamento e seleção, reclassificação profissional, nomeação de novas chefias, desenvolvimento e identificação de potencial e de reestruturação (mobilidade interna).

Neste âmbito, foram avaliados 24 trabalhadores/as com o objetivo de conhecer o seu perfil individual, mapear as suas competências/conhecimentos e potencial, identificando planos de ação para o seu desenvolvimento.

Foram realizados 3 *workshops* com vista à preparação de planos de desenvolvimento pessoal, abrangendo um total de 35 trabalhadores/as.

## **4.5.5 Experiência do/a trabalhador/a**

### **GRI 408-1, 409-1**

O Grupo CTT opera em Portugal e Espanha, geografias em que o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório não são prevalentes ou sistémicos. As legislações portuguesa e espanhola, em linha com as determinações europeias, proíbem este tipo de práticas e os meios de deteção e punição são eficazes. Em Moçambique, onde este tipo de problemática poderá estar mais presente, a operação dos CTT é muito limitada, circunscrevendo-se a 160 trabalhadores/as.

Vários elementos contribuíram para enriquecer a experiência dos trabalhadores e trabalhadoras, entre os quais se destacam dois projetos de grande dimensão e impacto na organização e nas Pessoas: a continuidade das atividades de integração do sistema de gestão efr (Empresa Familiarmente Responsável) e respetiva manutenção da certificação, e o prosseguimento da implementação do MyCTT – Portal do Colaborador.

De acordo com o [Código de Ética](#), publicado recentemente, respeitamos as Convenções da Organização Internacional do Trabalho e propugnamos pela defesa dos Direitos Humanos, no quadro da Declaração Universal dos Direitos do Homem, dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e da Política de Direitos Humanos do Grupo CTT.

### **Sistema de gestão efr**

A par com um contexto de mudança organizacional o ano de 2023, foram prosseguidas as atividades inerentes à incorporação do sistema de gestão efr. Foi reafirmado o compromisso da gestão com este modelo e a equipa de Técnicos foi reforçada. Dada a dimensão da empresa, foi criada uma figura para a realização de um trabalho de maior proximidade com as chefias intermédias e com os/as trabalhadores/as: o/a Embaixador/a efr. Foram nomeados/as Embaixadores/as e definidas as responsabilidades para o desempenho desta função e cujo envolvimento foi bastante positivo, sendo que o seu grau de participação em reuniões foi de 90% e, como *output*, já foram apresentadas sugestões de medidas. Tanto os/as Embaixadores/as como a equipa de Técnicos/as tiveram as respetivas formações, ministradas pela Consultora XZ.

Na concretização do alinhamento entre a gestão e orientação estratégica da conciliação nos CTT, foram desenvolvidas ações assentes nos três eixos de atuação identificados no início do ciclo de certificação. Foi definido um modelo de análise, verificação de desvios e planeamento de ações de mitigação para garantir a efetivação dos objetivos assumidos no posicionamento inicial.

A revisão da direção do modelo foi efetuada e apresentado o balanço com a sistematização de todo o trabalho efetuado desde a auditoria de concessão da certificação. Foram analisados todos os elementos, validados os resultados e aprovadas as propostas de melhoria.

Os resultados alcançados traduzem-se, principalmente, na elaboração e promoção de medidas para todos/as os/as trabalhadores e trabalhadoras dos CTT, de forma equitativa e ajustada aos postos de trabalho. Nesta sequência, foram identificadas, divulgadas e acrescentadas novas medidas às tabelas, das quais, pelo seu impacto, se destacam: a implementação e regulamentação do Teletrabalho, trabalho a tempo parcial e novo modelo de organização do trabalho; a definição dos critérios de comparticipação de formação académica e executiva, a criação da Conta Júnior Colaboradores/as, a conta Banco CTT com 0% de comissão de manutenção e o Crédito Habitação com spread 0%.

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

- Em 2023, o gozo de licenças de parentalidade registou uma tendência ascendente quanto ao equilíbrio de género: pela primeira vez, a maioria das licenças (50,6%, representando um aumento de 6,1 p.p. em relação a 2022) foi pedida por homens. Os homens representaram 61,0% da população total da empresa e este valor não implica uma paridade absoluta nos pedidos, mas representa um acréscimo significativo, incentivado por ações internas de sensibilização, especialmente se atendermos ao facto de os pedidos por homens terem subido 7,7% (enquanto os das mulheres caíram 15,8%).
- A taxa de retorno permite perceber o número daqueles que regressaram e, por contraste, que abandonaram a empresa na sequência das suas licenças de parentalidade. Para esse efeito, são contabilizadas as saídas da empresa menos de um mês depois do final da licença como “não retorno” depois do gozo dessa licença. Das 249 pessoas que requereram licenças de parentalidade, 16 abandonaram a empresa praticamente de imediato, o que implica uma taxa de retorno de 93,6% (-1.5 que em 2022), demonstrando uma estabilização da tendência.
- A Taxa de Retenção analisa a tendência de mais médio-prazo, de manutenção do talento após a parentalidade, medindo o número dos/as trabalhadores/as que continuam na empresa 12 meses<sup>62</sup> depois de regressar de licença. Pretende-se, assim, aferir de que forma os recém-pais e as recém-mães percecionam os CTT como empresa que proporciona medidas de conciliação entre trabalho e família. Em 2023, a Taxa de Retenção foi de 93,6% (mais 3,5 p.p. que em 2022), revelando uma ligeira subida da tendência.

No final do 1.º semestre de 2023, foram efetuadas as auditorias interna e externa de acompanhamento e os resultados obtidos foram excelentes. Foi, ainda, realizada a cerimónia de entrega da certificação efr, organizada pela fundação MásFamília e pela ACEGE. O encontro contou, entre outros, com a presença do Presidente Executivo dos CTT, que participou na mesa-redonda subordinada ao tema “A importância da efr para a empresa, colaboradores e sociedade”, e da Responsável de Gestão do Modelo efr, que recebeu em mão o selo da certificação.

No 2.º semestre de 2023, para além das atividades já mencionadas, juntou-se a Payshop ao âmbito da certificação CTT, que passou a ser constituído por quatro empresas. Houve um trabalho de levantamento de medidas da Payshop e a sua Embaixadora participou nas iniciativas de integração.

---

<sup>62</sup>Dado o âmbito do relatório, a análise feita contabiliza os/as trabalhadores/as que ainda se encontravam na empresa a 31 de dezembro de 2023, independentemente de quando tenham finalizado a sua licença.

## MyCTT

O MyCTT foi lançado em 2022 com o objetivo de agilizar a relação entre a Empresa e as suas Pessoas, através de um portal colaborativo acessível a toda a população CTT. Dando continuidade a este objetivo, e durante o primeiro semestre de 2023, desenvolveram-se progressivamente novos módulos no MyCTT. Um deles foi o módulo de Employee Central (cadastro dos Trabalhadores/as), que suporta todos os dados mestre das nossas Pessoas.

No segundo semestre de 2023 entrou em produção o módulo Employee Central Payroll (processamento salarial) e o módulo de Aprendizagem (LMS), que suporta os principais processos de gestão da [atividade formativa](#).

## Outros destaques

Além dos dois projetos supracitados, e ainda na perspetiva da aproximação da empresa às suas Pessoas e respetivas famílias, foram desenvolvidas outras iniciativas relevantes.

Salienta-se a consolidação da linha de apoio telefónico TOU CTT – 800 210 010 e o canal de email para o atendimento ao/a trabalhador/a, o [touctt@ctt.pt](mailto:touctt@ctt.pt). Estes canais foram criados numa ótica de melhoria contínua da experiência do/a trabalhador/a no que respeita a pedidos de informação e solicitações no âmbito do vínculo laboral com os CTT. No primeiro semestre de 2023 todas as linhas de atendimento telefónico foram atribuídas à Newspring, empresa do Grupo CTT especializada em atendimento de *call center*.

O ano de 2023 também foi marcado pela mudança da estratégia de Comunicação Interna. O “Somos CTT” foi transformado numa *newsletter* de publicação semanal, com a síntese das notícias e eventos corporativos publicados diariamente na Intranet. Esta última também foi reorganizada de forma a proporcionar uma leitura mais objetiva. Foi, ainda, reativada a CTT TV no novo edifício sede.

No âmbito do SouCTT foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com outras empresas com benefícios para os trabalhadores/as e as suas famílias, onde são protocolados valores especiais em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família. Além destes, mantiveram-se descontos para trabalhadores/as em produtos adquiridos na rede de lojas, descontos esses que iam até 10% em produtos CTT e até 20% em retalho.

Desenvolveram-se ações de promoção da saúde e bem-estar, com destaque para o aconselhamento de exames médicos incidindo especificamente na saúde da mulher; a importância do sono na saúde e sessões de *mindfulness*. Estas ações foram executadas em parceria com a Medis, direcionadas para todos/as os/as trabalhadores/as.

O novo modelo de organização do trabalho foi consolidado em 2023. Ficaram instituídos, de acordo com as necessidades de cada Direção / Equipa, seis regimes diferentes de trabalho:

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

De forma a medir o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas e ações internas, foram lançados dois inquérito de Net Promoter Score, um por semestre.

### Processos laborais

GRI 2-25, 2-27

Em 2023 deram entrada 452 processos, dos quais 30 foram arquivados no decorrer do mesmo ano, verificando-se um acréscimo relativo a 2022, que contou com 241 processos iniciados, dos quais 36 tinham sido arquivados no mesmo ano e 117 já em 2023.

Do total de processos referidos, 242 foram abertos na Autoridade para as Condições de Trabalho, dos quais 2 acabaram por ser arquivados ainda em 2023. Comparativamente a 2022, houve um acréscimo de processos, uma vez que em 2022 tinham existido 169 novos processos, 29 dos quais arquivados.

Quanto à aplicação de multas neste âmbito, registou-se o valor de 42 484,00 €, tendo sido pago um valor 12 332,58€, o que representa uma subida homóloga de 5,6%.

### Gestão das relações laborais

GRI 2-29, 2-30

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. As duas Comissões de Trabalhadores (CT), nos CTT Correios de Portugal, S.A. e na CTT Expresso, e as 128 Subcomissões constituídas nos CTT Correios de Portugal, 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, quer com cada um dos sindicatos com filiação nos CTT.

A 31 de dezembro de 2023, 96,3% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo AE e 69,9% eram sindicalizados (efetivos e contratados)<sup>63</sup>.

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

## 4.5.6 Formação

GRI 205-2, GRI 403-5, 404-1, 404-2, 410-1

A formação realizada e devidamente caracterizada<sup>64</sup> contou com 8 736 trabalhadores/as, correspondentes a 63,9% da população de trabalhadores/as efetivos/as e contratados/as a termo de todas as empresas do Grupo CTT. Foram contabilizadas 156 028,6 horas de formação (mais 13,0% que no ano passado), numa taxa de esforço de 0,7%.

Esta subida acentuada deveu-se, em certa medida, à passagem para um novo formato de recolha de informação com recurso ao SAP Success Factors, que terá facilitado a recolha de dados, algo apontado, em anos anteriores, como uma dificuldade e tido como uma prioridade em 2023.

<sup>63</sup> Não inclui CTT Express, Corre, 321 Crédito, NewSpring Services e Open Lockers.

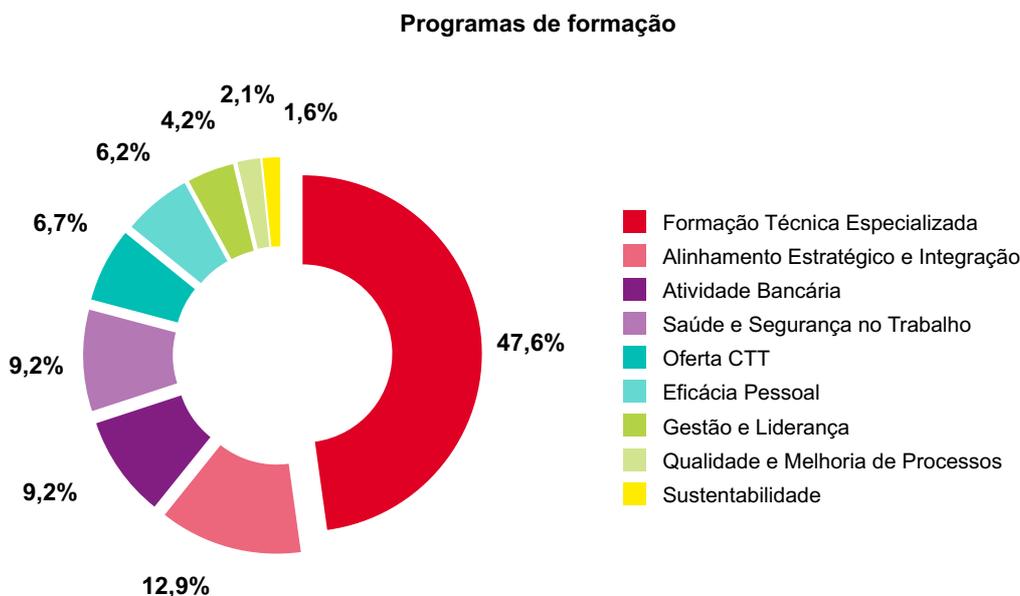
<sup>64</sup> Os dados de contabilização por pessoa não incluem as horas de formação da Corre, CTT Express e parte das horas acumuladas pela 321 Crédito.

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

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

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

Foram desenvolvidos 12 programas que incorporam o Plano Estratégico de Desenvolvimento e Formação e o volume de formação distribuiu-se da seguinte forma:



Destacamos o seguinte:

- **Programas Ser CTT e Formação inicial** e de integração de novos trabalhadores/as, que envolveu 1 555 participações e mais de 18 300 horas;

- **Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua** que envolveu mais de 39 800 participações e mais de 124 mil horas:
  - Destes, 56,2% eram atendedores/as, 13,4% eram distribuidores/as, 23,3% eram chefias (de topo ou intermédias) e 7,1% eram de outros grupos profissionais;
- **Ações em quem foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização** contaram com mais de 4 200 participações e um total de mais de 43 200 horas.
- **Formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de Direitos Humanos** envolveu 2 901 participações, num total de 5 559,5 horas.
- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram 13 092 horas e mais de 16 mil participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de Operações, que envolveu mais de 12 mil participações e mais de 6 mil horas, debruçou-se sobre 18 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 932,5 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 2 200 horas de formação envolvendo 2 079 participações.
- Arranque do **Programa de Liderança dos CTT, “Fast Track”**, onde se pretende abranger todas as chefias e que em 2023 abrangeu 1 395 participações e 8 577,5 horas de formação.
- Formação a Externos: Foram realizadas 7 460 horas de formação a Prestadores de serviço e Pontos CTT ascendendo a mais de 1 550 participações.

Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*.

Destaca-se também a realização da 15.<sup>a</sup> 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 60 participantes.

Após o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 45,0% do volume total realizado e destaca-se também a Formação presencial que representou 47,0% do volume total, demonstrando um equilíbrio em ambas as formas de organização da 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.

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 as 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/às trabalhadores/as das áreas operacionais, tais como:

- “Sabe o que é a pegada de carbono? Aprenda como reduzir a sua”;
- “Lançamento da campanha Uma árvore pela Floresta 2023”;
- “Compensação carbónica dos envios expresso nacional”; e
- “Dia Internacional do Voluntário”.

Destacamos também a celebração de dias temáticos, como o Dia Mundial da Energia, com a partilha de algumas curiosidades e propostas de práticas ambientais. Também foi publicado um artigo sobre as “Novas regras de separação – Copos de Papel para Bebidas Quentes”.

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

Foram ainda realizados dois eventos internos:

- Participação como elemento do júri no Pitch final “Embalagens Eco” do programa embaixadores CTT; e
- Painel Sustentabilidade e Talento do *Open Day CTT (Corporate)*.

Este tipo de iniciativa impulsionou o conhecimento sobre estes temas.

### **Formação em Ética e Conduta**

Além das 43 200 horas dedicadas às políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização, já mencionadas (que, como também foi referido, contaram com 4 200 participações), destaca-se a divulgação interna do Código de Conduta, seja dos CTT, seja especificamente do Banco CTT, é assegurada de ações de formação que, no ano de 2023, envolveram 296 participantes que concluíram o curso com sucesso, somando 888,0 horas.

Relativamente às políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização, foram ministradas ações de formação a 4 267 trabalhadores/as. As formações específicas sobre “Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo” foram realizadas a 903 pessoas, cujas funções incidem diretamente na comercialização de produtos financeiros, num total de 3 201,5 horas.

## **4.5.7 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 implementadas ações no âmbito do bem-estar físico, mental e social. As ações no âmbito do bem-estar físico, mental e social foram consolidadas através de três programas, com o objetivo de fomentar e manter um nível mais elevado de bem-estar e qualidade de vidas 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 diversos 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 trabalhadores/as com restrições ao trabalho, assim como a avaliação através de modelo definido dos casos de aptidão condicionada.
- 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*, recebidas positivamente.

Os CTT disponibilizam aos/às seus/uas trabalhadores/as e familiares um Plano de Saúde e aos/às trabalhadores/as das empresas do Grupo um seguro de saúde.

Enquadrado na atividade da Segurança e Saúde no Trabalho, ocorreram 865 acidentes e incidentes laborais em 2023, traduzindo um aumento de 8,0% face ao ano de 2022, verificando-se a mesma tendência no número de dias perdidos, perfazendo um total de 23 982 dias perdidos, dos quais 78,2% atribuídos a trabalhadores do sexo masculino. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes no Grupo CTT foram:

- Sinistralidade rodoviária: 338 acidentes (39,1%), onde se incluem acidentes de viação envolvendo apenas um veículo e entre veículos;
- Quedas e escorregamentos ou tropeções: 177 acidentes (20,4%); e
- Esforços excessivos e movimentos em falso: 92 acidentes (10,6%).

Neste âmbito da sinistralidade laboral, mantém-se 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, newsletters e fichas de procedimentos de segurança, que visam informar sobre as principais causas de sinistralidade laboral, sensibilizando 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.

A Saúde e Segurança no trabalho foi reconhecida como um tema material para os CTT; no âmbito da [Análise de Dupla Materialidade](#) conduzida pela empresa. Não havendo registo de acidentes de grande dimensão, com impactos negativos num grande número de trabalhadores/as ou no ambiente, este tema merece um acompanhamento especial, nomeadamente no que respeita a tipologia de acidente mais comum: a sinistralidade rodoviária.

No âmbito das Doenças Profissionais, reconhecidas pelo Departamento de Proteção de Risco Profissionais da Segurança Social, foram registadas 34 doenças profissionais<sup>65</sup>, das quais, 16 no sexo feminino e 18 no masculino, 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.

---

<sup>65</sup> Este valor não inclui a Corre.

**Acidentes, lesões e doenças profissionais nos CTT**

Acidentes de trabalho <sup>66</sup>							
Grupo	N.º	N.º de lesões	N.º de dias perdidos <sup>67</sup>	Média de dias perdidos	Taxa de acidentes <sup>68</sup>	Taxa de acidentes graves <sup>69</sup>	Índice de gravidade <sup>70</sup>
Feminino	237	176	5 223	22,0	34,7	25,7	267,9
Masculino	628	504	18 759	29,9	49,6	39,8	962,3
<b>Total</b>	<b>865</b>	<b>680</b>	<b>23 982</b>	<b>27,7</b>	<b>44,4</b>	<b>34,9</b>	<b>1 230,2</b>

Doenças profissionais <sup>71</sup>			
Grupo	N.º	Média de dias perdidos <sup>72</sup>	Índice de gravidade
Feminino	16	176	118,0
Masculino	18	379	97,9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>555</b>	<b>215,9</b>

Consideram-se “graves” todos os acidentes que resultaram de lesão, neste caso, 680 num total de 865 (taxa de 78,6%). Todos os casos aqui reportados foram comunicados à Autoridade para as Condições do Trabalho.

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, movimentação manual de cargas, posturas de trabalho e ginástica laboral, ou calçado de segurança. Acresceu 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 2023 tivemos mais de 16 mil participações correspondente a 13 092 horas de formação no âmbito segurança e saúde no trabalho.

A empresa de Medicina do Trabalho, contratada pelos CTT, efetuou avaliações periódicas 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, avaliando a respetiva aptidão para a função desempenhada.

Nos casos em que se verificaram limitações ao trabalho, foi garantido o ajuste necessário nas tarefas ou a reafetação 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.

<sup>66</sup> Os dados não incluem a Corre.

<sup>67</sup> O cálculo é feito usando todos os dias de calendário, isto é, os dias de trabalho, feriados e fins-de-semana.

<sup>68</sup> A Taxa de Acidentes é a relação entre o número de acidentes total (i.e. reportados à Autoridade para as Condições do Trabalho) e total horas trabalhadas. O valor calculado foi dividido por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

<sup>69</sup> A Taxa de Acidentes Graves é a relação entre o número de acidentes que levou à apresentação de uma baixa médica e total horas trabalhadas. O valor calculado foi dividido por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

<sup>70</sup> O Índice de gravidade é calculado como a relação entre o número de dias perdidos e total horas trabalhadas.

<sup>71</sup> Os dados não incluem a Corre.

<sup>72</sup> Taxa entre número total de dias perdidos e o número de doenças profissionais.

Foram realizados 7527 exames periódicos, ocasionais e de admissão<sup>73</sup>.

A qualidade dos processos é assegurada com base na qualificação e certificação dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho e com base nas auditorias (no âmbito do sistema de certificação) por auditores internos e externos. É utilizado o método MARAT para a identificação de perigos e valoração de riscos para os/as trabalhadores/as.

No ano de 2023 no âmbito das ações de acompanhamento e avaliação de risco, foram realizadas 265 intervenções<sup>74</sup> ao nível dos locais de trabalho da CTT e empresas subsidiárias para avaliação das condições de trabalho.

O sistema de gestão está, globalmente, concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos de referência e o sistema de gestão demonstra aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, e atingir os objetivos e realizar as políticas da organização.

Os/as trabalhadores/as são sensibilizados/as para reportarem qualquer não conformidade que detetem diretamente à equipa de Segurança e Saúde no Trabalho, aos/às responsáveis, às estruturas de representação ou nos vários fóruns dinamizados para o efeito.

A sensibilização para os riscos da atividade e a adoção de comportamentos preventivos e seguros é feita de forma regular, em formato de *newsletters*, fichas de segurança, comunicações internas, formação *e-learning*. Por outro lado, a empresa de Medicina do Trabalho subcontratada avalia com a periodicidade legal, a relação do estado de saúde dos/as trabalhadores/as *versus* a atividade de trabalho, recomendando a reafetação de funções ou o reajuste de tarefas, caso se justifique.

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 o 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 2023, o número de visitas aos centros neste âmbito foi de 128 (mais 38 que em 2022).

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.

## Segurança rodoviária

### GRI 403-7

Em 2023, houve uma subida da distância percorrida pela Frota CTT, que se cifrou em 70,6 milhões de quilómetros (+1,5% que em 2022). O aumento do número de veículos afetos à distribuição, como os motociclos e os ligeiros mercadorias, levou a este incremento de quilómetros efetuados, o que também aumenta o risco de sinistralidade. Na verdade, este risco aumentado redundou num incremento de 26,1% no número de acidentes rodoviários registados, 1 638 no total. Como se pode verificar pelo

<sup>73</sup> Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express e NewSpring Services

<sup>74</sup> Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express e NewSpring Services

capítulo anterior, uma proporção importante destas registos de sinistralidade rodoviária não configurou um “acidente de trabalho”, tendo ficado limitada a pequenos danos materiais nos veículos.

Na Frota CTT, a taxa de acidentes por distância percorrida teve uma evolução negativa com um aumento de 24,9% do número de sinistros por milhão de quilómetros (taxa nominal de 27,4), com grande incidência na rede operacional, que registou uma taxa específica de 33,2 acidentes por milhão de quilómetros (+20,2% que em 2022).

Detalhando a análise por tipologia de veículo:

- **Motociclos (> 50 centímetros cúbicos)** – Crescimento de acidentes em 41,1% face a 2022. Só os acidentes com este tipo de veículo equivaleram a quase um quarto do total de sinistros. O aumento do número de sinistros com motociclos está ligado, fundamentalmente, aos seguintes fatores:
  - Incremento de motociclos na frota CTT – A frota em 2022 tinha aproximadamente um milhar de veículos, sendo que, em 2023, com a aquisição de cerca de 200 motociclos, passou para mais de 1 200 veículos desta tipologia. Ou seja, houve um aumento de mais de um quinto no número de motociclos na rede em 2023;
  - No número total de sinistros, estão agora registados todos os pequenos toques, quedas e tombos, não necessariamente resultantes em acidentes de trabalho ou em lesões para os/as trabalhadores/as dos CTT;
  - Estes veículos são indispensáveis à resposta que os CTT estão a dar à mudança da tipologia de objetos que entregam e os percursos que efetuam vêm substituir muitos dos que eram anteriormente feitos a pé, uma vez que o transporte de encomendas mais volumosas não mais o permite. São, ainda assim, naturalmente mais propícios a acidentes;
  - Apesar do incremento deste tipo de veículos, os CTT estão a procurar soluções de mobilidade e transporte mais seguros que os motociclos, nomeadamente os automóveis Citroën AMI, ou outros pequenos veículos elétricos, conjugando maior capacidade de carga a uma maior segurança para os/as trabalhadores/as.
- **Ligeiros de Mercadorias** – Crescimento de acidentes em 22,7% face a 2022. O crescimento, na esmagadora maioria das áreas, situou-se bastante abaixo deste valor, contudo:
  - A zona Centro incorporou a atividade expresso da área de Coimbra, pelo que houve mais 17 veículos incorporados na rede CTT. O maior incremento de sinistros registados nesta tipologia registou-se exatamente nesta área, anteriormente não capturada nos indicadores CTT.
- **Pesados Mercadorias** – Redução do número total de sinistros, em cerca de 10,2%. Para esta redução, concorreram os seguintes fatores:
  - Menos carreiras efetuadas, por subcontratação de ligações;
  - Redução de 6,5% da distância percorrida;
  - Mesmo considerando estes fatores, a evolução foi efetivamente positiva, com diminuição do número de acidentes, bem como da gravidade a eles associada.

Como já foi mencionado, em 2023, verificou-se um esforço muito significativo da parte dos CTT para recolher informação mais rigorosa sobre todos os acidentes ocorridos e, mesmo pequenos toques, sem consequências para os/as envolvidos/as passaram a ser contabilizados de forma mais completa. Este fator, que associa, por exemplo, um registo interno cada participação ao prestador de seguro

automóvel, permitiu capturar a realidade desta “pequena sinistralidade” com mais rigor, motivando o aumento dos dados em termos absolutos.

Estes fatores conjugam-se com o também referido aumento em termos de [rotatividade e contratação](#), uma vez que a entrada de novos/as distribuidores/as, nomeadamente em regime de trabalho temporário, implica um novo investimento na formação e na incorporação na cultura de segurança rodoviária prevalente nos CTT. Esta população recém-chegada à empresa regista uma maior prevalência em termos de sinistralidade e este dado também não será alheio ao facto de muitos dos sinistros se referirem aos pequenos toques, ou vidros partidos, mencionados acima, que frequentes vezes resultam de distrações ao volante, durante a realização de manobras.

O **Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT** continuou a dar especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as, como se pode verificar no capítulo [4.5.5 Formação](#).

Em 2023, os CTT organizaram mais uma edição do *Drivers’ Challenge* Portugal. Esta competição 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. Este ano, destacaram-se as provas no terreno de Perícia e Condução Eco-eficiente, realizadas pela primeira vez com veículos elétricos.

## Participação dos/as trabalhadores/as

GRI 403-4

Em 2023, foram realizadas consultas gerais que abrangeram a totalidade dos/as trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, 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 do 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. Complementarmente, foram realizadas avaliações de risco regulares e mantidos contactos frequentes entre os/as Técnicos/as de Saúde e Segurança no Trabalho e os/as responsáveis operacionais e dos edifícios, que permitiram um acompanhamento dos fatores de riscos e a sua mitigação.

## Serviço social

GRI 403-8

De acordo com a Lei Portuguesa, todos os/as trabalhadores/as em Portugal têm acesso a proteção social, o mesmo se passando, naturalmente, com os/as trabalhadores/as sediadas em Espanha. Em relação a Moçambique, com a instauração da Lei 4/2007, o governo consolidou um quadro legal para a proteção social, cobrindo também os/as 160 trabalhadores locais.

O Regulamento de Obras Sociais 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 2023, eram geridos 35 249 beneficiários, dos quais 18 253 titulares e os restantes familiares. Cerca de 45% destes/as beneficiários/as encontravam-se em situação de reforma ou aposentação e 662 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.

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 2023, foram acompanhados mais de 447 novos casos, além dos/as trabalhadores/as que já

usufruíam de apoio, nomeadamente com intervenção em situações de doença grave, carência económica, disfunções sociais e questões laborais. Foram acompanhados pelo serviço social cerca de 717 trabalhadores/as com ausências ao trabalho, sendo que uma percentagem significativa resultou em apoio psicossocial.

Em 2023, foi também dada continuidade à campanha de vacinação sazonal contra a gripe direcionada para os/as seus/suas trabalhadores/as.

## 4.5.8 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades

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

### Principais indicadores

Relativamente à representatividade das mulheres nos órgãos de administração e fiscalização, o Conselho de Administração dos CTT continua, não só a cumprir a proporção prevista na Lei 62/2017, como também registou um ligeiro acréscimo comparativamente ao ano anterior, integrando 36,4% de mulheres (+0,7 pontos percentuais que em 2022). Esta informação está vertida, também, nos [Planos para a Igualdade CTT](#).

Em termos de lideranças na gestão de topo e intermédias (*i.e.* no Conselho de Administração e como Diretoras de 1.ª e 2.ª Linha), as mulheres representaram 39,9 %, em 2023 ((0,6 p.p.) que no ano anterior). Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este subiu 4,5 p.p. para 21,2%, com um ritmo de crescimento semelhante ao de 2022. Quanto às lideranças de 2.ª Linha, registou-se uma redução de 1,9 p.p. para 45,3%, o que acabou por ditar um ligeiro decréscimo em termos globais. Os dados atuais são os que constam da tabela abaixo:

### Distribuição por sexo das chefias dos CTT

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
<b>Feminino</b>	4	11	86	<b>101</b>
<b>Masculino</b>	7	41	104	<b>152</b>

### Distribuição por faixa etária das chefias dos CTT

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
<b>Menos de 29 anos</b>	0	0	3	<b>3</b>
<b>30-50 anos</b>	5	27	113	<b>145</b>
<b>Mais de 51 anos</b>	6	25	74	<b>105</b>

Quanto à diversidade geracional, as gerações X e Y (30 a 49 anos) continuam predominantes, representando 48,7% da população CTT, embora se tenha registado um decréscimo da sua prevalência em 2,7 pontos percentuais em relação ao ano anterior. No sentido inverso, a faixa etária composta por trabalhadores/as até aos 29 anos subiu de 8,2%, em 2022, para 11,7% do total.

A presença dos CTT nos três países onde opera tem dimensões diferentes:

- Em Portugal, os CTT contam com a grande maioria dos/as seus/uas trabalhadores/as, 12 637 em 13 670, isto é, 92,4% do total.
- Em Espanha, o segundo país com uma presença mais forte dos CTT, há 873 trabalhadores/as que, ainda assim, correspondem a menos de um décimo do total (6,4%).

- Em Moçambique, os CTT têm uma operação muito mais diminuta, com 160 trabalhadores/as, correspondendo a apenas 1,2% da força de trabalho total do Grupo.

A importância de cada geografia para as receitas dos CTT pode ser analisada, sumariamente, no capítulo das [Demonstrações Financeiras](#).

Em termos de diversificação de nacionalidades, há a registar um incremento muito significativo de trabalhadores/as estrangeiros/as, 763 pessoas no total, cuja representatividade passou a ser de 5,6% (mais 3,9 p.p. que 2022). O Grupo CTT, em Portugal<sup>75</sup>, conta com 24 nacionalidades, sendo o Brasil o país mais representado com 70,9% do total, seguido de colaboradores/as oriundos/as dos PALOP, que agregam 13,2%. O principal motivo para este incremento associa-se à taxa de desemprego, que se manteve em valores baixos e estáveis, levando ao recurso a imigrantes recém-chegados e em busca de emprego. Daí resultou também um fator orgânico, com o desencadear de um processo de contratação por “passa-a-palavra” e recomendação, no seio de comunidades específicas.

A percentagem de Pessoas com Deficiência nos manteve-se estável. O valor, a 31 de dezembro de 2023, era de 317 pessoas, 2,3% do total dos/as trabalhadores/as, menos 0,1 p.p. que em 2022. Destes, 148 eram mulheres, 46,7% do total, mais uma vez revelando uma situação de paridade também neste campo.

### Iniciativas em destaque

Assegurando a equidade, inclusão e conciliação na relação com as suas Pessoas, os CTT estão simultaneamente a concretizar o compromisso público firmado na sua [Política de Diversidade e Inclusão](#), e a desenvolver esforços que promovem a diversidade dos seus recursos humanos.

Os CTT estão empenhados em fornecer o seu contributo para uma sociedade melhor. Almejam ser uma empresa que respeita cada pessoa na sua individualidade e acreditam que, para atingir todo o potencial de inovação e transformação necessários na entrega de um futuro sustentável, os trabalhadores e as trabalhadoras devem ter a oportunidade de se sentir autênticos, garantindo, assim, os princípios da diversidade, equidade e inclusão em todos os aspetos do trabalho.

Em 2023 foi definida a estratégia de Diversidade, Equidade, Inclusão (DEI) e Conciliação, assente em quatro dimensões prioritárias, respetivos objetivos e foi adotado o acrónimo DEI&Conciliação. Este tema foi divulgado internamente e publicado numa página da Intranet que reflete a posição da empresa e onde se encontram discriminadas as dimensões e objetivos. Na mesma página, em função da heterogeneidade da população CTT e tendo em conta a individualidade de cada Pessoa que se pode integrar em uma ou mais dimensões identificadas como prioritárias nesta abordagem, por diversos motivos, pode estar mais exposta a situações de vulnerabilidade. Assim, foram produzidos conteúdos informativos acerca de:

- Direitos e deveres de cidadania;
- Defesa do consumidor;
- Riscos de endividamento; e
- Prevenção da violência doméstica.

O Plano para a Igualdade CTT 2024 foi elaborado, submetido e publicado interna e externamente no 2.º semestre de 2023, em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE. Ao “Plano” 2024 foram alocadas verbas a algumas medidas. Este foi elaborado de forma exaustiva, enfatizando a importância do seu enquadramento e agregando, não só as medidas a implementar, como também medidas de anos anteriores e de continuidade, refletindo a dinâmica necessária para a constante atualização e adequação à realidade.

---

<sup>75</sup> Esta análise não inclui a CTT Express nem a Corre.

A aferição dos dados para a realização do “Plano” foi efetuada na plataforma da CITE e 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.

### **Relação com entidades externas no âmbito da DEI**

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 externamente. No ano 2023, a Empresa renovou e reforçou, em junho, esta colaboração com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, procurando sensibilizar e combater esta causa que é de todas as pessoas e por todas as pessoas. Aderiu à campanha Nacional Contra a Violência Doméstica e 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 CTT. Adicionalmente, com o objetivo de sensibilizar, foram sistematizados e produzidos internamente conteúdos informativos que têm como missão ajudar em várias situações de risco, uma das quais a violência doméstica. Quanto a esta última, foram identificados comportamentos e tipos de violência, a forma e contactos de instituições às quais se pode recorrer, como apresentar queixa e quais os direitos laborais das vítimas de violência doméstica.

No âmbito das atividades com o Fórum iGen – Fórum Organizações para a Igualdade, e do envolvimento com a CITE, os CTT voltaram a participar nas ações dos Grupos de Trabalho (GT), tendo passado a integrar o GT2, direcionado para o desenho e aprofundamento das medidas de igualdade a implementar pelos signatários do Fórum. Nessa medida, a 18 de maio, os CTT renovaram os seus compromissos, voltando a assinar o Acordo de Adesão.

### **Outros destaques**

No seguimento da assinatura da Carta da Diversidade, onde 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, os CTT fizeram-se associados da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), o que representa um compromisso adicional em relação à DEI. Nesta sequência, os CTT marcaram presença nos GT, participaram com várias inscrições numa ação de formação divulgada internamente e foram convidados a discursar na cerimónia de encerramento do Projeto Divers@s e Ativ@s, todos estes eventos foram promovidos pela APPDI.

Em 2023 manteve-se a interação com o Inclusive Community Forum (ICF) através da participação em fóruns e reuniões de partilha com outras empresas. O ICF é uma iniciativa da Nova SBE dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.

Os CTT juntaram-se numa aliança de empresas de topo nos seus setores e são membros fundadores da MindAlliance Portugal. A MindAlliance promove uma cultura corporativa que coloca a saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras como prioridade estratégica das suas organizações.

## 4.6 Envolvimento com a comunidade

GRI 203-2, GRI 304-3; GRI 413-1

Em 2023 foi dado o pontapé de saída para uma nova metodologia de medição do impacto social, de forma a facilitar a gestão e maximizar a sua geração. Este movimento vem na linha da meta específica de investimento na comunidade a que os CTT se propuseram em 2022, determinada como 1% do EBIT recorrente alocada a donativos de instituições de solidariedade social, ONG ou instituições culturais com um impacto relevante na comunidade.

Um dos eixos estratégicos desta nova abordagem é do envolvimento das nossas Pessoas nas iniciativas, através do Programa de Voluntariado. Em 2023, o programa conheceu uma mudança de paradigma que lhe conferiu um grande impulso. As ações de continuidade de um número limitado de voluntários/as deram lugar a intervenções pensadas para cada direção ou área que as requeria, tornando-se mais dirigidas às características dos/as seus/uas participantes.

### Destaques



#### Voluntariado

**413 voluntários/as dos CTT empenharam um total de 1 834 horas, em quinze ações. Este ano, as ações foram moldadas às expectativas e necessidades específicas das direções a quem se dirigiram.**



#### Pergunta a um ecólogo

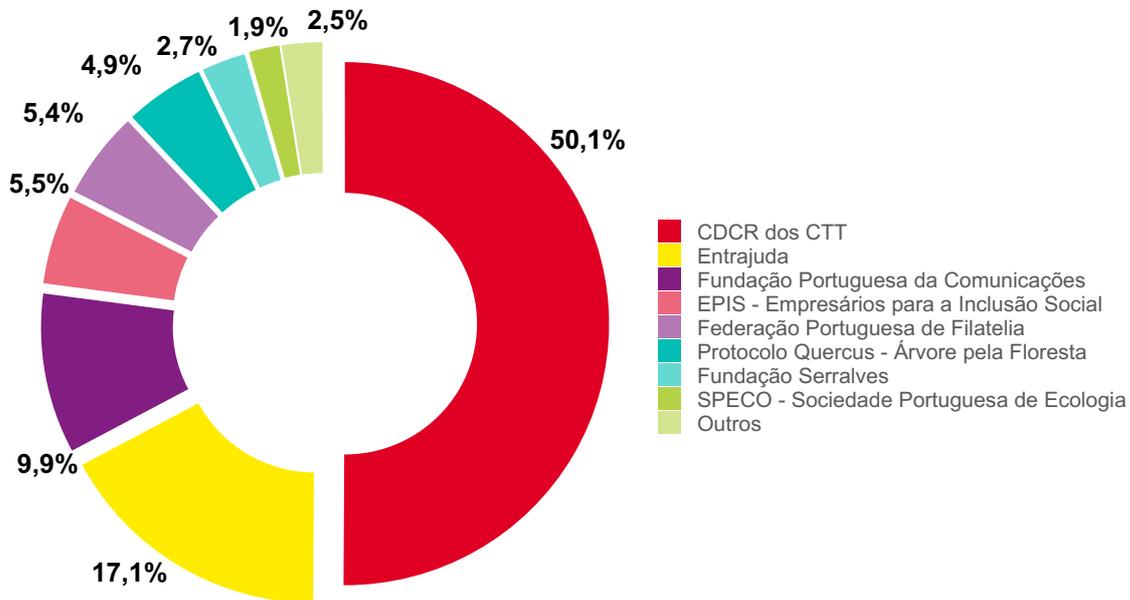
**A iniciativa “Pergunta a um Ecólogo” contou com a participação de 21 escolas. No total, 153 perguntas foram dirigidas a cientistas associados/as da SPECO, que devolveram as suas respostas na volta do correio.**

### 4.6.1 Investimentos na comunidade

A empresa comprometeu-se com metas específicas no apoio à comunidade, nomeadamente através do compromisso de dedicar 1% do seu EBIT Recorrente ao apoio à comunidade. Em 2023, o investimento em programas de impacto junto das comunidades foi de 0,6 % do EBIT Recorrente, em 2023. O investimento total foi de 558 864,72€ (-11,5 % que no ano anterior).

O investimento absoluto, apesar da ligeira redução, principalmente relacionada com o final da iniciativa “Apoio à Cultura”, manteve-se em linha com a execução do ano anterior. Os donativos conferidos seguiram as seguintes proporções:

**Donativos CTT, em 2023**



**Filantropia estratégica e impacto social**

O processo de concessão de novos donativos foi repensado de forma estratégica, para potenciar um impacto mais efetivo e duradouro nos públicos-alvo, tendo-se tornado mais exigente. Em 2023, os CTT iniciaram um caminho que pretende levar esta rubrica dos seus investimentos de uma noção mais tradicional para uma de “filantropia estratégica”.

Esta nova definição pretende maximizar a medição e, conseqüentemente, a gestão das iniciativas. Nessa medida, no 1.º semestre de 2023 deu-se início a um processo de capacitação interna, primeiramente dirigido à liderança de topo da empresa, que tomaram um interesse pessoal no tema. O processo foi depois alargado à restante organização, com trabalhos de análise prática de quatro iniciativas dos CTT: Uma Árvore Pela Floresta, Descarbonização da frota de last-mile, Locky e a Certificação EFR. Recorrendo já a uma nova linguagem para endereçar os temas de impacto social, suportado na metodologia internacional do Impact Management Platform, as iniciativas foram analisadas de acordo com as cinco dimensões de análise usadas nesta metodologia:

- O quê: Medida do impacto da iniciativa, se é um impacto positivo ou negativo e a importância desse impacto nos stakeholders a quem se destina;
- Quem: Possíveis stakeholders afetados, que, no caso do IMP, podem ser os/as clientes, colaboradores/as, fornecedores/as, comunidade envolvente ou planeta (e se estão já eram “servidos” por este impacto antes do lançamento da iniciativa);
- Quanto: Mede a profundidade, escala ou duração do impacto;
- Contributo: Quantifica a proporção do impacto que pode ser imputada à ação, neste caso, dos CTT;
- Riscos: Detalha os possíveis obstáculos a que o impacto suceda como antecipado, medindo o seu grau.

Desta análise, resulta uma classificação de cada iniciativa, projeto social ou produto, de acordo com a seguinte escala:

- A (do inglês “*acts to avoid harm*”): Iniciativa que pretende mitigar um impacto negativo que a atividade da empresa tem num ou mais dos stakeholders;
- B (de “*benefits stakeholders*”): Iniciativa que, de forma alinhada com a sua atividade principal, traz impactos positivos a stakeholders;
- C (de “*contribute to solutions*”): Iniciativas que, tendo sido expressamente desenhadas nesse sentido, ou não, promovem ativamente soluções para problemas tidos como muito relevantes para um ou mais stakeholders e de que careciam.

Destes quatro trabalhos resultaram as seguintes medições:

Iniciativa	Impacto em números	Classificação IMP
<b>Uma Árvore Pela Floresta</b>	10.º ano da campanha, <b>115 mil árvores plantadas, 16 ações de reflorestação em 9 freguesias.</b> Sequestro pleno de aproximadamente 3 mil toneladas de Carbono, por ano. Verificou-se uma redução de 2,6% na emissão total de CO <sub>2</sub> e (scopes 1, 2 e 3) apesar de um agravamento no scope 1 (relativo a 2022).	<b>C</b>
<b>Descarbonização da frota de last-mile</b>	Na frota última milha, verificou-se um <b>aumento da proporção de veículos verdes</b> para 19,6% (+4,3 p.p. que em 2022). A contratação de alguns/mas clientes com elevado impacto nos CTT, apenas é efetuada com acordo escrito relativamente à distribuição sem emissões poluentes na última milha. Desde o seu lançamento, foram instalados 759 cacifos em 21 Distritos e 184 Concelhos do País (incluindo Açores e Madeira).	<b>C</b>
<b>Locky</b>	A utilização do serviço encontra-se em plena expansão, traduzindo-se num <b>aumento de mais de três vezes o número de encomendas entregues em cacifos Locky</b> , entre agosto de 2022 (7 745) e agosto de 2023 (28 522).	<b>B</b>
<b>Certificação efr<sup>76</sup></b>	1217 pessoas (9,7% dos/as colaboradores/as do Grupo CTT) <b>poupam 2h46 por semana</b> , em média, nas deslocações casa-trabalho-casa devido à utilização da medida de modelos híbridos de trabalho, no âmbito do efr.	<b>C</b>

Além da criação destas novas ferramentas de análise dos projetos sociais a apoiar, assim como das próprias iniciativas, projetos e até produtos dos CTT, o objetivo era o de perceber que temas de interesse social devem ser o foco da atuação dos CTT, no terreno. Esta nova conceção levou a que, já 2.º semestre de 2023, fosse elaborado um Plano de Impacto Social, a implementar em 2024.

### 10.º edição da campanha “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 dez edições. Este projeto consiste na venda de *kits* 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 Carvalho-português, ou Carvalho-cerquinho.

<sup>76</sup> Os dados dizem respeito aos serviços centrais da CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto.

Desde o início do projeto, já plantámos mais de 128 mil árvores em variadíssimos pontos de Portugal continental e, num caso, na Ilha da Madeira. A primeira iniciativa de registo, em 2023, foi a ação de plantação das árvores 5 416 vendidas no ano anterior. A plantação ocorreu na Serra da Estrela, com dezenas de voluntários/as a pôr as mãos à obra a plantar as árvores, entre Pessoas dos CTT e respetivos/as familiares e amigos/as, Embaixadores CTT e alunos/as do [Programa de Mentoring da EPIS](#).

Para comemorar a 10.<sup>a</sup> edição da iniciativa, o *kit* apresentou um QR Code de realidade aumentada que permite a visualização do processo de crescimento de um Carvalho-cerquinho. Mas a grande novidade desta 10.<sup>a</sup> edição foi a criação de um *kit* digital destinado ao público em geral. Este novo *kit*, mais sustentável, é também mais acessível do que a versão física e poderá ser adquirido na [Loja Online CTT](#), por apenas 3,75€. O *kit* físico continua disponível nas lojas CTT e na loja *online*, pelo valor de 4,00€, com portes grátis para todo o território nacional.

Este ano, a nova embaixadora da iniciativa, a jornalista e apresentadora, Fernanda Freitas, juntou-se aos outros quatro rostos da campanha, nesse caso, a apresentadora de televisão, Joana Teles, a atriz e ativista, Sandra Cóias, o músico Paulo Furtado, mais conhecido por *The Legendary Tigerman*, e o *chef* António Alexandre.

A organização do lançamento da 10.<sup>a</sup> edição, realizado em 28 de julho, teve a Loja CTT de Sete Rios como local e, para degustação de todos/as os/as presentes, o *chef* António Alexandre elaborou diversas receitas com bolotas, que reavivaram memórias de quando este fruto seco do Carvalho-português era de uso corrente na cozinha portuguesa. Esta decisão foi tomada com o objetivo de proporcionar uma experiência única, unindo inovação e tradição destacando a importância das bolotas e do Carvalho-português na cultura do nosso país.

Por altura do Natal, os CTT e a Quercus decidiram lançar uma campanha sob o mote ‘Dois em Um’, fazendo com que todas as pessoas que adquiriram um *kit* digital estivessem, na verdade, a adquirir duas árvores para plantar, incentivando à reflorestação do território nacional a dobrar. A campanha esteve disponível até 31 de dezembro, apenas na Loja Online CTT e o seu sucesso permitiu garantir um maior número de plantações, já em 2024.

Na linha desta campanha e de todas as inovações apresentadas, a venda de *kits* “Uma Árvore pela Floresta” experimentou um notável crescimento de 129% de 2022 para 2023, com um impressionante total de 12408 *kits* vendidos. Este aumento expressivo destaca a crescente consciencialização e envolvimento da comunidade, demonstrando um interesse significativo na iniciativa que pretende contribuir para a preservação ambiental.

### **EPIS - Empresários para a Inclusão Social**

Outra medida de apoio direto à comunidade foi a participação dos CTT no 3.º – e último – ano da corrente 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 2022-23 deu apoio a 10 alunos/as de duas escolas, no concelho do Seixal. Este apoio consubstanciou-se em num programa de *mentoring* que contou com quadros superiores e intermédios dos CTT, incluindo a membros da Comissão Executiva e alguns diretores/as de 1.<sup>a</sup> 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.

Durante o ano letivo, realizaram-se três encontros que contaram com os/as voluntários/as e os/as estudantes: O primeiro encontro realizou-se na Escola Secundária da Amora, onde através de várias dinâmicas de apresentação, os/as 10 alunos/as da EPIS conheceram o programa e os voluntários/as CTT que vão acompanhar o percurso conjunto ao longo do ano letivo. O segundo encontro levou o grupo a visitar o Centro Operacional do MARL, numa visita guiada que começou com uma breve introdução sobre o espaço. O grupo teve a oportunidade de conhecer as instalações, equipamentos e atividades desenvolvidas naquela unidade operacional. Esta ação permite o contacto destes jovens com o meio profissional, oferecendo-lhes uma visão de futuro, sendo que os/as alunos/as mostraram-se interessados/as, expondo as suas dúvidas ao longo da visita. A sessão terminou com um lanche durante o qual alunos/as, mentores/as e membros da visita tiveram a oportunidade trocar experiências e conhecimentos.

O terceiro encontro e último encontro do ano letivo 2022/23, teve lugar no Adventure Park, localizado no Centro Desportivo Nacional do Jamor. Alunos/as e mentores/as participaram numa atividade de Orientação, que consistiu numa prova pedestre, onde cada equipa, munida de um mapa e uma bússola, se orientou da melhor forma na procura de códigos até regressar ao ponto de partida. Durante o percurso, os/as participantes puderam conhecer o parque urbano e toda a sua envolvência arborizada, em estreito contacto com a natureza.

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 se contabilizaram 23 participações de voluntários, que dedicaram um total de 101 horas.

### **Bolsas Sociais EPIS**

Em linha com a iniciativa introduzida em 2022, na política de impacto social, os CTT voltaram a apostar nas Bolsas Sociais EPIS como forma de combater, na raiz do problema, a desigualdade de género nas áreas das Tecnologias da Informação (TI). Desta vez, ao invés de apoiar jovens a frequentar o ensino profissional (equivalente ao Secundário), os CTT conferiram bolsas de estudo, por um período que se prolonga por três anos, a cinco alunas acabadas de ingressar na universidade. Pretendeu-se, assim, assegurar que o apoio se virá a concretizar na conclusão efetiva dos estudos e na entrada do mercado de trabalho de cinco jovens mulheres habilitadas nesta área.

Neste mercado de trabalho das TI, em que os recursos qualificados não abundam, a média salarial acaba por ser mais elevada. Por outro lado, a escassez de mulheres com esta formação específica faz com que seja uma área muito masculinizada, o que contribui para o desvio nas remunerações a favor do sexo masculino. Apoiando financeiramente os estudos destas futuras profissionais da área, os CTT estão a dar o seu pequeno contributo para que esta desigualdade venha, a prazo, a esbater-se e, assim, a própria Empresa possa encontrar mais recursos femininos qualificados que possa contratar.

### **Pai Natal Solidário**

A época das Festas, em dezembro, voltou a ser marcada pela iniciativa Pai Natal Solidário (PNS). Já na sua 14.<sup>a</sup> 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 Instituições Públicas de Solidariedade Social. Este ano, recebemos 1 841 (mais 3,3% que no em 2022), facto a que não deverá ser estranho o aumento de instituições participantes, de 48 para 50.

Através desse *website*, 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 2023.

### Dados sobre a campanha 2023 do Pai Natal Solidário

Cartas recebidas	Cartas apadrinhadas	Taxa de cartas apadrinhadas	Presentes enviados <sup>77</sup>
1 841	1 600	86,9 %	1 720

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

### Regala Sonrisas da CTT Express

A CTT Express, em Espanha, renovou a sua colaboração com Martita Ortega, a jogadora espanhola de padel, de *top-10* mundial, no seu projeto “Regala Sonrisas”. A campanha visa oferecer brinquedos aos/às mais pequenos/as que tiveram o infortúnio de ter de passar as Festas de 2023 internados/as no hospital.

O projeto voltou a contar com a participação ativa dos/as trabalhadores da CTT Express, que doaram os brinquedos, deslocando-se voluntariamente a qualquer um dos 56 centros de distribuição da empresa para os deixar. Além destes, também diversos centros de padel serviram de *hub* logístico da iniciativa.

A fase seguinte, que também requereu a participação dos/as voluntários/as, foi a da preparação das entregas dos brinquedos. Além de catalogar e embrulhar os presentes, estes/as voluntários/as dedicaram-se a fazer as entregas em seis hospitais da região de Madrid, em especial o Hospital Gregório Marañón.

Esta campanha, de preparação tão elaborada, vai na sua 6.<sup>a</sup> edição, tendo em 2023 contado com 45-50 voluntários/as entre os/as que ofereceram presentes (alguns/mas de forma anónima, o que impossibilita uma contabilização totalmente fidedigna) e os/as que entregaram esses presentes à crianças internadas nos hospitais. No total, foram entregues presencialmente cerca de 120 brinquedos, entre os oferecidos pelos/as trabalhadores/as e os que a CTT Express assumiu. A exemplo do que acontece com a iniciativa “Pai Natal Solidário”, em Portugal, esta iniciativa alegrou o Natal e, nesta geografia, o *Día de Los Reyes* de muitas crianças.

### Pergunta a um Ecólogo

O projeto “Pergunta a um ecólogo”, lançado no início de 2023, pretendeu criar uma ponte entre as escolas e os/as cientistas pertencentes à Sociedade Portuguesa de Ecologia – SPECO. Foi dirigido a alunos/as do III Ciclo do Ensino Básico, que se reuniram em grupos para endereçar cartas aos/às ecólogos/as com perguntas acerca dos temas ambientais que estruturaram cuidadosamente no contexto de sala de aula e que foram depois respondidas, de forma igualmente fundamentada, pelos/as cientistas.

Este projeto escolar serviu principalmente para estimular o espírito crítico dos/as estudantes, a expressão escrita e promover uma cidadania ambiental ativa, e o papel dos CTT, durante este piloto,

<sup>77</sup> 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.

foi o de garantir o material de escrita e os envios de cartas em ambos os sentidos. Para reforçar o papel educativo da iniciativa, a Direção de Filatelia disponibilizou selos dedicados ao tema da ecologia e da proteção da biodiversidade para que fossem expressamente usados nas cartas a enviar de e para as escolas.

O projeto-piloto, apesar de ter sido lançado já o ano letivo 2022-23 a decorrer, redundou num grande sucesso. As inscrições estiveram abertas entre 15 de janeiro e 15 de fevereiro e, das 29 escolas que mostraram interesse em participar, 21 enviaram as suas cartas. No total, 153 perguntas foram redigidas no âmbito das aulas de Ciências Naturais, Biologia e Geologia, Física e Química, Português e Cidadania. A Escola Básica do II e III Ciclos de Valongo do Vouga, em Águeda, foi a que mais cartas enviou, um total de 21, seguidas da Escola Básica Integrada de Apúlia, em Esposende, de onde saíram 16. De resto, a dispersão geográfica foi uma das componentes mais positivas deste projeto, com a SPECO a receber cartas vindas de Melgaço à Amareleja, incluindo Câmara de Lobos, na Região Autónoma da Madeira.

No final, 22 cientistas deram as suas resposta na volta do correio, partilhando os seus conhecimentos acerca de temas queridos dos/as estudantes, como a seca e a escassez de água, o desaparecimento das abelhas ou o impacto das alterações climáticas.

A força dos números iniciais, especialmente considerando tratar-se de um piloto, levou a que os CTT aprofundassem o seu apoio à iniciativa. Para o ano letivo de 2023-24, decidimos ir além da doação do material de escrita e dos envios das cartas, apoiando financeiramente a expansão da iniciativa a mais turmas e possibilitando a alocação de mais cientistas da SPECO à missão de responder à curiosidades dos/as nossos/as jovens.

## **Outras iniciativas**

### **Doação de máscaras sociais**

Os CTT decidiram fazer o donativo da totalidade das máscaras sociais anti-COVID que ainda detinha em *stock*. A entidade escolhida para a doação foi a Entrajuda, um banco de bens doados, disponibilizados a instituições sociais.

Este donativo de bens avaliados em 95 868,72€, permitiu dar uma nova vida a estes objetos que, caso contrário teriam sido inutilizados e encaminhados como resíduos para valorização.

### **Colheitas de sangue**

No âmbito do [programa de voluntariado](#), durante o ano de 2023, realizámos 6 ações de recolha de sangue, três em Cabo Ruivo e três no Centro do Instituto Português do Sangue e da Transplantação, em Alvalade. No total, apresentaram-se para doar o seu sangue 78 voluntários e voluntárias, tendo 60 conseguido efetivar a dádiva.

### **Green tips no *website* do Banco CTT**

Em 2023, o Banco CTT foi responsável pelo desenvolvimento de novas iniciativas solidárias, destacando-se o lançamento, no seu *website*, das "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.

### **Banco CTT apoia Hortas BIO**

Em 2023, manteve-se o apoio ao projeto Hortas BIO, em conjunto com as Escolas da Associação Bandeira Azul da Europa, contribuindo para a construção de hortas em escolas nacionais. Pretende-se, através delas, sensibilizar e educar as comunidades escolares e locais para o tema da sustentabilidade, nomeadamente incentivar os alunos a criar e manter hortas escolares, cultivadas de modo biológico, aprofundando conhecimentos relacionados com as práticas de agricultura biológica e de alimentação saudável e sustentável.

### **Movimento Merece**

Numa atitude *eco-friendly*, os novos cartões de débito Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado. Neste âmbito, destaca-se a participação do Banco CTT no Movimento Merece – Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos, que promove a recolha e valorização dos resíduos de cartões bancários expirados e inutilizados, sem qualquer custo para os clientes. Essa recolha é convertida num considerável número de árvores plantadas, em parceria com a Quercus, enquanto que os resíduos dos cartões, em si, são convertidos em materiais integrados em mobiliário urbano.

### **Protocolos do Banco CTT**

Além destas iniciativas, o Programa de Responsabilidade Social que engloba diversos protocolos, nomeadamente com as seguintes instituições:

- Banco do Bebê;
- Junior Achievement Portugal;
- Amor Perfeito;
- Animalife; e
- Liga para a Proteção da Natureza.

### **Art Locky**

Bruno de Almeida, um artista brasileiro a residir no Porto, foi o vencedor do concurso que a Locky lançou em maio, e que consistia em ilustrar um dos seus cacifos de forma original. O desafio era o de usar um cacifo como tela e decorreu entre os dias 10 de abril e 10 de maio. Contou com perto de 100 candidaturas, sendo o júri composto pelo artista Another Angelo e pelo CEO da Locky, Francisco Travassos, a quem coube a difícil tarefa de escolher um vencedor.

### **Open Lockers oferece kits “Uma Árvore Pela Floresta”**

Os/as clientes dos cacifos Locky que, em algum ponto da sua interação com esta oferta inovadora dos CTT tenha dado expressão a um descontentamento, em algum momento, foi brindado/a com um kit “Uma Árvore Pela Floresta”.

A iniciativa aumentou ainda mais o capital de boa-vontade à volta desta marca que, ao longo do ano, registou um grande crescimento na procura, havendo até expressões dessa receção positiva nas redes sociais dos CTT. Foi, também mais um elemento de reforço do papel de sustentabilidade da Open Lockers que, além das emissões poupadas pela concentração de várias encomendas num só ponto de entrega, acabou também por contribuir para o fator mitigador do projeto deste reflorestação que nasceu da parceria dos CTT com a Quercus.

### **Pirilampo Mágico**

Os CTT voltaram, pelo 18.º ano consecutivo, a promover a venda do Pirilampo Mágico nas suas lojas. 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, e o valor dos contributos do/as portugueses/as reverteu na sua totalidade para as CERCI.

Em 2023, registaram-se as vendas de 9 713 pirilampos (-15,0% que no ano anterior).

### **NewSpring participa em programas de apoio à Biodiversidade**

Em relação à NewSpring, destacamos as seguintes ações a iniciativa “Descobrimos a Biodiversidade - Proteger os Polinizadores” e “I am NatureSpring - Aves da Cidade (descobrir e proteger)”, que levou, entre 12 e 14 de setembro, alguns colaboradores da empresa ao Parque do Monsanto para passar algumas horas de convívio em equipa e de contacto com o ambiente.

Também a 14 de setembro, realizou-se a outra edição da “I am NatureSpring - passeio pela natureza”, desta vez em Évora, aberta aos/às trabalhadores/as do *contact center* de dessa cidade alentejana.

### **Sensibilização para temas de sustentabilidade**

Os CTT transmitiram informação sobre os temas de sustentabilidade através do canal de televisão emitido nas suas lojas, a nível nacional, e partilharam regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook, que conta atualmente com mais de 63 mil fãs. Estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 164 mil seguidores. Em 2023, foram lançados 87 *posts* relacionados com os temas de sustentabilidade em todas estas plataformas.

Em termos da presença nos meios de comunicação social, destacamos a rúbrica EDP/CNN e as entrevistas no Expresso e na Mobilidade Verde. Em acréscimo, foram publicados, no Executive Digest, artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT, e no anuário “Quem é Quem na Sustentabilidade”, da Green Savers.

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 antes uma campanha pró-escolha, que conta com o apoio da Associação Portuguesa das Indústrias Gráficas e Transformadoras do Papel – APIGRAF, da Biond – Forest Fibers from Portugal, e da associação de Defesa do Consumidor – DECO.

Os CTT promoveram múltiplas participações enquanto oradores em encontros e conferências com alusão aos temas ESG. Destacamos a participação na 15.ª edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, promovido pelos CTT junto de operadores postais latino-americanos e dos PALOP. Além disso, marcámos presença como oradores no Business Fórum da PostEurop, na UPU Leaders Forum, na P&P Expo, no Observatório “ODS em foco”, na Conferência anual IPCG, no Painel na Cidade do Zero, na Conferência “Home Delivery World Europe 2023”, no Ciclo OIKOS, na Nova SBE, e a Conferência Merco ESG.

## **4.6.2 Voluntariado**

Ao longo de 2023, os CTT demonstraram não apenas o seu compromisso com a qualidade dos serviços, mas também com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e sustentável,

evidenciando o impacto positivo que as empresas podem ter na comunidade, nomeadamente através da participação ativa das suas Pessoas junto das comunidades envolventes.

A política de voluntariado dos CTT tem uma longa tradição e, nos últimos anos, foi encarada de forma estratégica pela liderança da empresa, com a definição de uma meta, a atingir até 2025, de 3 dias de voluntariado disponibilizado por cada trabalhador/a.

No cômputo geral, este grupo de pessoas, entre trabalhadores/as e familiares, contribuiu com 2137 horas de serviço voluntário. Em termos dos/das trabalhadores/as dos CTT, este número cifrou-se nas 1 834 horas (+21,0% que no ano anterior), uma média de 4,4 horas por pessoa (+2,9% que em 2022).

### **Ações dirigidas**

Este ano, os CTT apostaram estrategicamente em ações que, sendo pontuais, se dirigiam a pedidos específicos de áreas ou direções da empresa. Foi possível, assim, envolver um número maior de participantes e, acima de tudo, idealizar iniciativas que se enquadravam no perfil das equipas e nos objetivos das ações.

O ano do Voluntariado CTT começou em fevereiro com uma nobre ação de solidariedade: a Doação de Sangue no Centro Operacional de Cabo Ruivo e no Posto do IPST, em Alvalade, Lisboa. Neste evento, os/as trabalhadores/as dos CTT demonstraram uma vez mais a sua generosidade, contribuindo para uma causa essencial.

Em seguida, foi a vez da continuação da campanha "Uma Árvore pela Floresta", com a Plantação das árvores vendidas no decorrer do ano 2022. Mais de 5000 árvores foram plantadas na Serra da Estrela, evidenciando o comprometimento dos CTT com a preservação ambiental. Esta ação contou com a colaboração de cerca de 150 Voluntários/as CTT e familiares.

No mês de abril, foi realizada uma ação de Limpeza de Praia na Praia do Bom Sucesso em Óbidos com a participação ativa da Direção de Estratégia e Desenvolvimento de Operações, contando com 53 Voluntários/as CTT e os seus familiares. Uma demonstração clara de que os/as Colaboradores/as estão empenhados em cuidar do meio ambiente.

No mês de junho, o foco voltou-se novamente para a Doação de Sangue, com uma segunda ação no Centro Operacional de Cabo Ruivo e no Posto do IPST em Alvalade. A solidariedade dos CTT manifestou-se mais uma vez, contribuindo para a saúde da comunidade. Em segunda a Direção de Transformação juntou-se numa ação no Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Montejunto, envolvendo 21 Voluntários/AS CTT na manutenção e limpeza deste centro que cuida e reabilita animais feridos.

Em julho, a atenção voltou-se para a preservação da biodiversidade, com a Limpeza de Espécies Invasoras na Costa da Caparica, uma iniciativa que contou com a participação ativa da Direção de Gestão de Talento e os seus 21 voluntários/as.

Setembro marcou outra ação no Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Montejunto, desta vez com a participação da Direção de Digital, Novos Canais e Inovação, envolvendo um total de 21 voluntários/as.

Em outubro, participámos na iniciativa mundial *World Cleanup Day* organizada pela *Let's Do It World*, que reúne milhares de ações de limpeza locais em todo o mundo, com o objetivo de atuar ao nível dos resíduos e detritos marinhos. No ano em que se assinalou o 30.º aniversário da PostEurop, os operadores postais europeus contribuíram ativamente com ações de limpeza, reforçando os

compromissos de sustentabilidade ambiental e social assumidos pelo setor. Os CTT mobilizaram 21 voluntários/as e familiares para uma ação de limpeza urbana, no Monsanto, em Lisboa. Outubro também testemunhou mais uma Doação de Sangue no Centro Operacional de Cabo Ruivo, IPST de Alvalade, reforçando o compromisso contínuo dos CTT com a saúde da comunidade.

Em novembro, os CTT participaram ativamente no Peditório da Liga Portuguesa Contra o Cancro, com a colaboração de 18 voluntários/as.

No mês de dezembro, a solidariedade dos CTT estendeu-se ao Refeitório Rosália Rendu, com 36 voluntários/as dos Gabinetes de Finanças Corporativas e de Relações com Investidores, assim como as Direções de Sustentabilidade, Estratégia de Desenvolvimento de Negócio, Regulação e Concorrência, e Relações Institucionais, proporcionando um apoio essencial.

### Ações de continuidade

Além da EPIS, [já mencionada](#), importante referir que, no âmbito do Programa de *Trainees*, os CTT envolveram-se em iniciativas solidárias de continuidade. Estas ações tiveram início em novembro de 2023, e vão prolongar-se até junho de 2024, em quatro instituições diferentes: Animais de Rua, União Zoófila, Comunidade Vida e Paz e EPIS. No total, este programa conta com a participação de 20 voluntários/as *Trainees*.

### Dados sobre Voluntariado CTT em 2023

Designação da ação	Parceiro	Voluntariado por			Participantes (n.º)
		Voluntários/as CTT (n.º)	trabalhadores/as CTT (horas)	Familiares (n.º)	
Programa de <i>mentoring</i>	EPIS	23	101	0	23
Dádiva de Sangue	IPST	32	28	0	32
Plantação “Uma Árvore pela Floresta”	Quercus	77	385	72	149
Limpeza de Praia	LPN	31	155	22	53
Dádiva de Sangue	IPST	27	25	0	27
Centro de Recuperação de Animais Selvagens	Quercus	21	168	0	21
Limpeza de Espécies Invasoras	ICNF	21	147	0	21
Centro de Recuperação de Animais Selvagens	Quercus	21	168	0	21
Limpeza Urbana	LPN	12	24	9	21
Dádiva de Sangue	ISPT	19	16	0	19
Peditório da Liga Port. Contra o Cancro	LPCC	18	90	0	18
Preparação de Cabazes	Refeitório Rosália Rendu	36	192	0	36
Regala Sonrisas	Martita Ortega	45	135	0	45
Socios por un dia	JAE	10	50	0	10
Voluntariado <i>Trainees</i>	Animais de Rua, União Zoófila, EPIS e Com. Vida e Paz	20	150	0	20
<b>Total</b>		<b>413</b>	<b>1 834</b>	<b>103</b>	<b>516</b>

### 4.6.3 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](#);
- [Expresso e Encomendas](#);
- [Banco CTT](#); e
- [Serviços Financeiros](#).

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 2023, 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 2 375 pontos de contacto, entre 1 806 pontos CTT, 5 063 agentes Payshop, além dos 1 150 cacifos instalados e/ou contratados. À mesma data, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Em termos do desenvolvimento do negócio junto deste segmento de clientes, destacamos:

- Lançamento de equipamento de envios self-service para criação ou *drop-off* de objetos;
- Instalação de [110 cacifos Locky](#) na rede de Lojas, sendo que 35 são da tipologia *through-the-wall*, o que implicou uma reformulação das fachadas das lojas;
- Alargamento da oferta, com a entrega de PUDO (*pull-up, drop-off*) em cacifos, e envios e devoluções a partir dos mesmos;
- Consolidação do projeto Fórum de Cliente B2C, em que têm sido analisados *pain points* de todos os canais CTT e identificados ações de melhoria;
- Acompanhamento mensal do NPS dos diferentes *touchpoints*, nomeadamente rede física, apoio ao/à cliente, digital e distribuição;
- Lançamento da *app* CTT, que permite tirar a senha digital, criar envios expresso e correio registado, *tracking* de objetos, alteração de entrega, pagamento de portagens. A *app* permite ainda a criação da morada virtual para utilização dos cacifos Locky, assim como guardar as moradas mais utilizadas para envios;
- Lançamento do [Pack Expresso](#), uma oferta em *bundle* que permite a venda de um *pack* de envios com descontos associados.

### Acessibilidade nas lojas CTT e nos produtos

No domínio da acessibilidade das pessoas com deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação. As tipologias de acessibilidades que têm vindo a ser construídas incluem rampas de acesso, interiores ou exteriores, plataformas elevatórias, rampas amovíveis, rampeamento em espaço público junto à entrada da loja, alteração de fachadas com abertura de porta em alçados laterais, ou outras. Neste momento, cerca de 95% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Em 2023, foram levadas a cabo duas intervenções no sentido de melhorar as condições de acessibilidade das lojas:

- Loja CTT Teixeira Gomes, em Portimão) – Concluída ao longo do ano de 2023; e
- Loja CTT Picoas – Ainda não concluída.

Para 2024, estão previstas intervenções na loja CTT de Fiães, no concelho de Santa Maria da Feira, e na loja CTT de Porto de Mós.

Quanto à utilização dos produtos, não foi identificada a necessidade de criação de manuais ou rótulos explicativos que possam evitar utilizações dos nossos produtos que possam ser potencialmente nocivas para os /as clientes. A adaptação de produtos para que contribuam para uma utilização simples e segura por pessoas com deficiência é um tema que os CTT procuram sempre abordar de forma atenta.

### Cientes empresariais

Os CTT continuam a apostar no alargamento da sua oferta empresarial para responder aos novos desafios nas áreas sociais, económicas e ecológicas. A importância das questões relativas à sustentabilidade está no *mindset* dos/as nossos/as clientes e *stakeholders*. Os CTT têm vindo a apostar na [integração de materiais recicláveis e reutilizáveis](#) na oferta, e 82,4 % dos produtos de correio, expresso e encomendas já incorporam estes materiais.

Além disso, e reforçando o trabalho feito neste sentido, estabeleceram-se parcerias de negócio com um elevado relevo social em diversas áreas. Destacaram-se as parcerias com:

- Municípios, grandes superfícies, gasolinhas, farmácias e outros locais de fácil acesso para a instalação dos [cacifos Locky](#). Os Cacifos Locky permitem o envio e a devolução de encomendas de forma simples, rápida, e conveniente para todos os clientes evitando a deslocação às lojas. Contamos com uma rede com 1 150 cacifos instalados e/ou contratados de norte a sul do país e nas ilhas da Madeira e dos Açores.
  - Instalação do primeiro Locky refrigerado no El Corte Inglês de Gaia para clientes do supermercado ou do Club del Gourmet que permite o melhor acondicionamento de produtos frios ou congelados nas recolhas em *click&collect* de forma totalmente autónoma e com máxima conveniência;
  - Fecho da parceria inovadora com a KeyNest para permitir o serviço de troca de chaves para hóspedes de Airbnb através dos cacifos. O objetivo é facilitar a vida de todas as pessoas que têm uma estadia marcada, com um serviço, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, seguro e muito conveniente, sendo apenas necessário um código para abrir o cacifo.

- Lançamento da [nova APP](#) mais intuitiva e com diversas novas funcionalidades, nomeadamente a disponibilização da Senha Digital evitando as filas de espera nas lojas físicas, possibilidade de alteração do local de entrega das encomendas reduzindo os avisados nas lojas bem como o acompanhamento do estado das encomendas enviadas pelos CTT e por outros operadores e distribuidores e a realização do pagamento das portagens em atraso.
- Reforço da oferta de *plugins* de expedição disponibilizando um *plugin* para a integração com a Amazon facilitando a automatização dos envios, com o intuito de ajudar os *e-sellers* que vendem na Amazon no envio das suas encomendas;
- Lançamento do novo serviço “Devolução Simplificada” para as lojas *online*, cujo objetivo é facilitar a devolução de compras. Para beneficiarem, as lojas passaram a ter apenas de se registar na plataforma dos CTT e depois divulgar aos/às seus/uas clientes compradores/as o *link* da página do pedido de devolução. A partir do início de 2024, os/as clientes puderam fazer as suas devoluções em mais nos 2 375 pontos de contacto, a que se juntaram os cacifos CTT, sem necessidade de impressão de qualquer documento de transporte nem de guia de transporte;
- Alargamento da rede de pontos de entrega para mais de 16 mil pontos disponíveis em Portugal e em Espanha;
- Criação da Edubox, através da Payshop, um cartão escolar pré-pago, já está disponível em 100 municípios. Assim, a empresa de pagamentos do Grupo CTT disponibilizou um meio de acesso simples e imediato ao pagamento dos serviços disponibilizados pelas escolas, como refeitório, bar, papelaria, reprografia e *vending*, evitando a circulação de dinheiro dentro do recinto escolar, para maior conforto e segurança de toda a comunidade escolar;
- Massificação, pela Payshop, do uso dos transportes públicos. Através da sua Rede de Agentes, foi disponibilizado o serviço de aquisição e carregamento de bilhetes de transporte, com rapidez e sem custo extra. Eram mais de 2 600 pontos de carregamento distribuídos pelas maiores cidades do país – Área Metropolitana de Lisboa, Área Metropolitana do Porto, Funchal e Braga – facilitando o dia a dia dos/as utentes destes centros urbanos;
- Parceria com a Associação Empresarial de Sintra para dinamização das soluções de *e-commerce* com condições vantajosas para os seus associados.

### Satisfação dos/as clientes

No que concerne à qualidade de serviço, registou-se uma subida generalizada dos indicadores revelados pelos estudos feitos pelos CTT junto dos/as seus/uas clientes.

84,3% dos clientes que responderam ao questionário de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa (mais 1,5 pontos percentuais que em 2022), elevando-se para 93,4% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento, mostrando uma evolução positiva face a 2022 de mais 0,4 pontos percentuais.

Sobre o tempo em fila de espera 80,28% expressaram opinião positiva, o que também compara positivamente com os 78,4% registados no ano anterior. Relativamente à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,0% (+2,3 pontos percentuais que em 2022), ascendendo a 81,0% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário (+2,7 pontos percentuais que o registo anual anterior) e a 67,6% sobre os prazos de entrega de correio normal (+1,3 pontos percentuais).

## Apoio ao cliente

GRI 2-27, GRI 413-2

O reconhecimento pelos/as clientes dos CTT do serviço de Apoio ao Cliente é efetuado através do Índice de Satisfação, Customer Satisfaction Score (CSAT), mediante uma pontuação atribuída ao serviço prestado. No ano de 2023 o CSAT do Apoio ao Cliente foi de 60%, destacando-se o canal Redes Sociais, onde foi obtido o CSAT de 70,5%, seguido do canal Voz com 62,4%, denotando que a maioria dos/as clientes atendidos/as estão satisfeitos com a experiência.

Em 2023, o Apoio ao Cliente manteve a aposta no trabalho remoto e híbrido para os/as trabalhadores/as, a quem já tinham sido atribuídos computadores portáteis. Com a disponibilização do canal de comunicação voz sobre IP a todos/as os/as assistentes, de forma a possibilitar o contacto telefónico com os/as clientes, em complemento com o canal escrito, verificaram-se melhorias na eficiência e na proximidade com cada cliente na resolução dos seus problemas.

### Contactos

O modelo de Gestão de Redes Sociais tem vindo a ser melhorado continuamente de forma a disponibilizar um apoio inovador ao cliente e mais próximo das suas necessidades. Um reflexo disso, foi o aumento de 41,0% nos contactos recebidos nos Canais Modernos face a 2022. Por sua vez, nos Canais Tradicionais verificou-se um aumento de 7,0% relativamente ao período homólogo.

Foram recebidos, no ano de 2023, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 3 804 390 (humano e virtual), representando um acréscimo de 13%, em termos globais, face ao mesmo período do ano anterior. No canal voz, recebemos 2 206 146 chamadas (humano e virtual), representando 58,0% do total dos contactos recebidos e registando um acréscimo de 13,0% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito, recebemos 785 138 contactos (humano e virtual), representando 20,6% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 5,0% relativamente a 2022. Nas redes sociais recebemos um total de 813 106 contactos representando 21,4% do total de contactos recebidos.

A percentagem de chamadas atendidas por Assistente Virtual foi de 28,5%, representando um aumento de 24,3% face ao período homólogo. Ambicionamos continuar a aumentar esta percentagem de atendimento virtual com a implementação do atendimento em Chat GPT, já em curso. Este será apenas o começo de uma jornada de automatização que visa revolucionar a forma como a Empresa interage com os/as seus/uas clientes, proporcionando uma experiência de alta qualidade e procurando a excelência contínua no atendimento ao cliente.

### Outros projetos

Ao longo do ano, destacam-se os seguinte quatro projetos estruturais na área do Apoio ao Cliente:

- Redução de transferência de chamadas e duplicação de contactos: A equipa do canal voz foi dotada de formação *fullskill*, de forma a aumentar a taxa de resolução ao primeiro contacto. Esta formação, que se manterá para os novos recrutamentos de assistentes, pretende capacitar os/as assistentes a lidarem com uma ampla gama de questões apresentadas, sem a necessidade de transferir a chamada, resultando num melhor serviço prestado e, conseqüentemente, numa maior satisfação por parte dos/as clientes.
- Robotic Process Automation (RPA) dos pedidos de Expresso: Foi criando um RPA para responder ao/à cliente de acordo com a resposta interna, introduzida pelos/as assistentes.

- Livro dos Elogios: Com o intuito de fortalecer a imagem da nossa marca e promover um ambiente de trabalho positivo e motivador para os/as nossos/as trabalhadores/as, em 2023 foi implementado o "Livro dos Elogios" nos CTT. O "Livro dos Elogios" dá a possibilidade de o/a cliente destacar e enaltecer o que há de melhor no trabalho dos/as trabalhadores/as, sendo uma fonte de inspiração positiva e reconhecimento. Este projeto teve como objetivo centralizar e incentivar as manifestações de reconhecimento e apreço dos/as clientes, criando um espaço dedicado aos elogios, contribuindo para uma maior recomendação da marca CTT.
- Serviço de vídeo intérprete, com integração do serviço Serviin. A intenção foi estabelecer um ambiente de atendimento genuinamente inclusivo, assegurando um acesso equitativo a todos/as os/as nossos/as clientes. O Serviin é o serviço de vídeo-interpretação que quebra as barreiras comunicacionais entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte.

### **Tempo Médio de Resposta (TMR) de Manifestações de Insatisfação, no âmbito do Serviço Postal Universal**

Em 2023 verificou-se um decréscimo do TMR Nacional de 2,1 dias relativamente a 2022, no entanto não foi atingido o objetivo definido de 15 dias. No âmbito internacional o objetivo definido (45 dias) foi cumprido (31,4 dias), tendo ocorrido um decréscimo de 16,6 dias de TMR.

#### **TMR a reclamações do Serviço Universal**

	<b>Âmbito</b>	<b>Objetivo 2023 (dias)</b>	<b>Realização 2023 (dias)</b>
<b>Tempo Médio de Resposta</b>	Nacional	15,0	16,9
	Internacional	45,0	31,4

### **Manifestações de insatisfação**

Os processos de manifestações de insatisfação 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 da difusão da voz do/a cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a sua satisfação.

Em 2023, deram entrada 216 732 processos de reclamação de serviço referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 6,4% face a igual período de 2022 (231 509 processos). Os motivos de reclamação mais frequentes, estão relacionados com atrasos na entrega e/ou extravio de objetos (97 657 processos).

Olhando para cada área especificamente, na área de negócio Correio, foram registados, na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 107 517 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando uma diminuição de 13,0% face ao período homólogo do ano anterior. Este decréscimo 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.

Relativamente à área de negócio Expresso e Encomendas foram registados 109 169 processos relativos a reclamações, traduzindo-se num aumento de 1%. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com os atrasos na entrega e extravio de objetos.

No que respeita a indemnizações, durante 2023 foram processadas 8 354 na área de negócio do Correio, no valor de 367 152€, verificando-se um aumento de 10% face ao mesmo período do ano

anterior. Na Expresso foram processadas 2 905, no valor de 91 791,00 €, representando uma variação de 9,5% face a 2022. As indemnizações no âmbito internacional *outbound* representam 91% do valor total de indemnizações do serviço internacional. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto, falta de resposta do operador postal de destino.

### Reclamações de serviço nas áreas de Correio e Expresso e Encomendas

	'22	'23	Δ '22/'23
Reclamações recebidas <sup>78</sup>	231 509	216 732	6,4%

Em linha com os anos anteriores, destaca-se a renovação do Selo de Qualidade APCC, atribuído pela Associação Portuguesa de Contact Centers. O Selo da Qualidade APCC é uma certificação para empresas utilizadoras de serviços de *contact center* e permite o acesso a um serviço de auditoria e aconselhamento sobre boas práticas de gestão do setor.

Dentre os vários [reconhecimentos](#) a este serviço dos CTT, destaca-se o Prémio *Gold APCC Best Awards* para a Linha CTT Particulares e prémio *Silver APCC Best Awards* para a Linha CTT Empresas, na categoria Distribuição e Logística.

## 4.6.4 Comunicação com os/as fornecedores/as

GRI 2-6, GRI 203-2, 204-1, GRI 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

A função de Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, com todas as necessidades de contratualização da Empresa consolidadas, independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento.

O ano de 2023 correspondeu à implementação da plataforma Ariba Spend Management, que foi o instrumento pelo qual se concretizou a centralização e gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. O registo nesta plataforma podia ser feito por duas vias: através de um convite emitido pelos CTT, ou efetuando o registo através do nosso site. Para concluir o registo, todos os fornecedores leram e aceitaram o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis, passo sem o qual é impossível tornarem-se nossos parceiros. Para os CTT este foi um marco importante, que visou garantir que os nossos parceiros têm conhecimento destes documentos estratégicos.

### Aplicação de critérios de seleção sustentáveis

A seleção de fornecedores não leva em conta critérios de localização, exceto quando se revela necessário do ponto de vista operacional. As melhores práticas de igualdade de oportunidade que advêm, não só da opção própria da Empresa, como das regras da contratação pública, são integralmente observadas. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados, como a limpeza, combustíveis ou a manutenção, impactam de forma relevante a economia local.

A base negócios foram conduzidos pela área de Compras, e adjudicados em 2022, é formada por 99,5%<sup>79</sup> de fornecedores/as ibéricos/as ou com representação em Portugal e Espanha (mais 1,3 pontos percentuais que no ano anterior) e 6,0% de fornecedores/as de outras nacionalidades<sup>80</sup>.

Não estando formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar o cumprimento de medidas para mitigar ou suprir os impactos negativos que possa ter na comunidades, a adjudicação

<sup>78</sup> Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

<sup>79</sup> Neste dado, apenas estão incluídas as empresas CTT Correios de Portugal, SA, CTT Expresso e CTT Contacto.

<sup>80</sup> Neste dado, apenas está incluída a operação portuguesa, excluindo-se a CTT Express.

de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos ao estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Qualquer incumprimento nesta matéria, seja por conhecimento indireto ou por verificação nas visitas de acompanhamento feitas pela equipa de compras, é alvo de atuação imediata e eventual justa causa para rescisão contratual.

No que respeita os requisitos ambientais, 100,0% dos fornecedores/as contratados foram sujeitos procedimentos pré-contratuais que levaram este tipo de critérios em conta, face aos 98,1% do ano anterior.

#### **A relação da CTT Express com a sua cadeia de valor**

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 115 (mais três que em 2022), sendo 85 fixos e 30 esporádicos. Os/as fornecedores/as da rede de distribuição *last-mile* é de 957 (um crescimento de 60,3% face ao ano anterior), com os valores anuais associados a esta subcontratação a crescer homologamente 19,8%, para 156 347 195 euros.

Regra geral, os fornecedores da CTT Express são contratados de acordo com o Procedimento PD-30, que varia em função dos custos associados a essa contratação. Assim, a generalidade dos fornecedores não é contratado de acordo com critérios ambientais ou sociais, ainda que cada direção ou área que requereu o serviço, além do critério “preço”, deva analisar outros critérios de seleção e aí incluir critérios de impacto ambiental ou social, se tal for relevante.

A partir de 30 mil euros, normalmente os trabalhos adjudicam-se através de licitações. Cabe, uma vez mais, a cada unidade proponente da licitação estabelecer condições e requisitos para a participação no processo, que podem incluir critérios ambientais e sociais, quando se considere relevante.

## 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 sustentáveis 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 atividade sustentáveis para dois objetivos ambientais:

- a. Mitigação das alterações climáticas; e
- b. Adaptação às alterações climáticas.

Em finais de 2023, juntamente com uma alteração ao catálogo de atividades sustentáveis relativas aos objetivos acima, a UE publicou novos catálogos de atividades sustentáveis relativos aos restantes quatro objetivos ambientais:

- a. Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos;
- b. Transição para uma economia circular;
- c. Prevenção e controlo da poluição; e
- d. Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas.

Para avaliar se uma atividade é elegível, é necessário verificar se a atividade está, ou não, descrita nos Anexos I ou II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, nos Anexos I ou II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão, que emenda os Anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, respetivamente, ou nos Anexos I, II, III ou IV do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão.

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

- a. Contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas (MAC) (Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão que emenda o Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Artigo 10.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- b. Contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas (AAC) (Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão que emenda o Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Artigo 11.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- c. Contribuição substancial para a utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos (RHM) (Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 12.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- d. Contribuição substancial para a transição para uma economia circular (EC) (Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 13.º do Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- e. Contribuição substancial para a prevenção e controlo da poluição (PCP) (Anexo III do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 14.º do Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- f. Contribuição substancial para a proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas (BIO) (Anexo IV do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 15.º do Regulamento (UE) 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 integrar-se em mais do que uma.

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

- a. Contribuir substancialmente para um ou mais dos objetivos ambientais estabelecidos na Taxonomia;
- b. Não prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais ('Does Not Significantly Harm' - DNSH);
- c. For exercida em conformidade com as salvaguardas mínimas; e
- d. Satisfizer os critérios técnicos de avaliação que tenham sido estabelecidos para essa atividade.

### Atividades elegíveis

A análise das atividades elegíveis realizada em 2022 foi revista, tendo por base a informação na tabela de mapeamento de sistemas de classificação de indústrias publicada pela União Europeia e compilada no âmbito da “Platform on Sustainable Finance” e com base num estudo de *benchmark* interno entre pares do setor, com o objetivo de melhor se alinhar com as práticas de mercado. Como resultado, em 2023, foram mantidas as atividades identificadas pelos CTT no exercício anterior e foram ainda adicionadas as atividades MAC 6.15 e MAC 6.19.

#### Atividades

MAC 6.4 – Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes

MAC 6.5 – Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros

MAC 6.6 – Serviços de transporte rodoviário de mercadorias

MAC 6.10 – Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares

MAC 6.15 – Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico

MAC 6.19 – Transporte aéreo de passageiros e mercadorias

ACC 7.7 – Aquisição e propriedade de edifícios

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

Dado que nesta fase 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 dos Regulamentos Delegados. As atividades que, desta forma, não podem ser englobadas nas atividades elegíveis são as referentes aos segmentos do Banco e Pagamentos e Serviços Financeiros e Retalho.

Tipo de atividade	Correio e Outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	375 834 611	335 119 873	0	0	710 954 485
Atividades não elegíveis	58 278 560	5 465 939	62 780 196	147 740 145	274 264 840
<b>Total (€)</b>	<b>434 113 171</b>	<b>340 585 812</b>	<b>62 780 196</b>	<b>147 750 145</b>	<b>985 219 324</b>

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.

No exercício deste ano, à semelhança do anterior, decompôs-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.

As atividades não elegíveis do segmento do correio e outros correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais e outras vendas e serviços prestados nas lojas, com destaque para a filatelia.

Tal como no ano de 2022 e considerando os esclarecimentos da União Europeia, o valor das prestações de serviços associadas a entregas apeadas foi incluído no valor do volume de negócios elegível da atividade MAC 6.4.

As atividades não elegíveis do segmento do 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 (€)	%
<b>Rédito</b>	985 219 325	710 954 485	72 %	274 264 840	28 %
<b>CAPEX</b>	40 106 888	11 852 675	30 %	28 254 213	70 %
<b>OPEX</b>	14 399 764	7 108 411	49 %	7 291 354	51 %

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 (985.219.325 €)**<sup>81</sup>: Correspondente ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2023;

<sup>81</sup> A atividade 7.7 foi revista em 2023 como contribuindo significativamente para o objetivo da mitigação das alterações climáticas em vez do objetivo da adaptação às alterações climáticas. De forma a assegurar a comparabilidade da informação, a % de Rédito e CAPEX alinhado e elegível de 2022 foi revista no relato de 2023.

- **CAPEX (40.106.764 €)**<sup>82</sup>: Correspondente ao somatório das aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2023, no total de 36.095.661 €, e aos novos contratos e renovações de contratos de locações de viaturas registados como direitos de uso (4.011.227 €);
- **OPEX (14.399.764 €)**: Correspondente aos seguintes gastos determinados com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2023:
  - 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 à 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 AAC 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 Significantly 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 alocadas apenas a uma atividade.

Os valores de CAPEX classificados como alinhados correspondem, essencialmente, a investimentos em frota elétrica, instalações de sistemas de lockers, instalação de sistemas de cacifos, instalação de carregadores elétricos de viaturas, melhorias no ambiente de climatização das instalações, melhorias nos sistemas de iluminação, melhorias nos quadros elétricos, substituição de compressores de ar comprimido e revisão da rede de distribuição de ar comprimido, software que permite a otimização de rotas e a redução de emissões de gases com efeito de estufa e substituição do sistema de água quente por painéis solares térmicos.

---

<sup>82</sup> Tendo em conta novos esclarecimentos da União Europeia e um maior conhecimento da regulação da taxonomia, o Grupo reviu em 2023 a metodologia de cálculo do CAPEX elegível e alinhado relativo à atividade 6.5, nomeadamente a avaliação da elegibilidade e do alinhamento das viaturas reconhecidas como direitos de uso, em particular o tratamento das renovações de contratos. De forma a assegurar a comparabilidade da informação, a % de CAPEX alinhado e elegível de 2022 foi revista no relato de 2023.

Os valores de OPEX classificados como alinhados correspondem aos gastos com veículos utilizados nas atividades MAC 6.4 e MAC 6.5, nomeadamente, gastos com manutenção e conservação e gastos com locações de curto prazo, nomeadamente relativos à frota elétrica.

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

Atividade	Avaliação do alinhamento (Rédito)
<p>MAC 6.4</p> <p>Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes</p>	<p>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 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%.</p>
<p>MAC 6.5</p> <p>Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros</p>	<p>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<sub>2</sub>. 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. Esta atividade foi considerada alinhada a 18%.</p>
<p>MAC 6.6</p> <p>Serviços de transporte rodoviário de mercadorias</p>	<p>Apenas os veículos elétricos (classe N1) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO<sub>2</sub>. Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. No entanto, a maioria dos veículos elétricos referidos 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. 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. Esta atividade foi considerada alinhada a 1%.</p>
<p>MAC 6.10</p> <p>Transporte marítimos e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares</p>	<p>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.</p>
<p>MAC 6.15</p> <p>Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico</p>	<p>As receitas associadas a esta atividade estão maioritariamente relacionadas com atividades logísticas, tratamento e distribuição e com os lockers. Todas as infraestruturas englobadas nesta atividade serviram de apoio às operações de distribuição realizadas por pelo menos um veículo elétrico. Adicionalmente, foi verificado que as infraestruturas cumprem os requisitos do DNSH 2, DNSH 3 (Utilização e proteção dos recursos hídricos e marinhos), DNSH 4, DNSH 5 e DNSH 6 (Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas). Esta atividade foi considerada alinhada a 100%.</p>

<b>Atividade</b>	<b>Avaliação do alinhamento (Rédito)</b>
MAC 6.19 Transporte aéreo de passageiros e mercadorias	Não foi avaliado o alinhamento, uma vez que, nos termos da Taxonomia, no primeiro ano de reporte apenas é obrigatório reportar a elegibilidade.
MAC 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios	Os imóveis afetos a esta atividade cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação às alterações climáticas. 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 A.

### Salvaguardas Mínimas

Além dos critérios da contribuição substancial 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 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. Para além dos direitos humanos, as salvaguardas mínimas levam em consideração os procedimentos destinados a mitigar as questões relacionadas com o suborno e corrupção, fiscalidade e concorrência leal.

### Direitos Humanos

Em 2021, os CTT assinaram os Dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas e o Grupo está empenhado em garantir que os Dez Princípios se refletem na estratégia, na cultura e nas operações diárias da organização.

O tema do “respeito pelos direitos humanos” foi considerado como tendo elevada importância na última consulta aos stakeholders, tendo os CTT criado um mecanismo de comunicação anónima de irregularidades através da Direção de *Compliance* e da Comissão de Ética. Todas as conclusões e irregularidades são comunicadas ao CA e à Comissão de Auditoria.

### Suborno e Corrupção

Na última consulta aos stakeholders, o tema “ética, transparência e anticorrupção” foi considerado material. Os CTT apresentaram um Código de Conduta, um Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses e um Regulamento sobre a Função de Controlo da Conformidade

Regulamentar em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade sobre os temas da corrupção, conluio, branqueamento de capitais, suborno, influências externas, conflitos de interesses e transações privadas.

### **Tributação**

Os CTT têm desenvolvido estratégias e processos adequados para a gestão do risco fiscal no Grupo CTT. Todas as operações são objeto de análise do ponto de vista fiscal, recorrendo a especialistas sempre que a complexidade das questões o exija.

Na última consulta aos stakeholders, o tema relacionado com a fiscalidade não foi identificado como um tema material ou de risco relevante, uma vez que o Grupo tem um historial muito limitado de contencioso fiscal.

### **Concorrência Leal**

Os CTT desenvolveram um Código de Conduta, um Código de Conduta para Dirigentes e Insiders e um Regulamento de Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade relacionados com os temas da informação confidencial e privilegiada, manipulação de mercado, concorrência leal, práticas comerciais em conformidade com a lei e a regulamentação e sigilo profissional. Adicionalmente, o Código de Conduta para Dirigentes e Insiders apresenta ainda modelos de formulários a preencher pelos trabalhadores relativamente ao número de instrumentos financeiros e direitos de voto, transações de dirigentes e valores mobiliários e uma lista de transações específicas de cada trabalhador.

Os CTT avaliaram o cumprimento destes requisitos das salvaguardas mínimas considerando, para o efeito, as orientações apresentadas na “Platform on Sustainable Finance”. Neste sentido, e, tendo em consideração que, à data de fecho deste relatório, não existiam processos judiciais relevantes neste contexto, concluiu-se que as atividades dos CTT são desenvolvidas de acordo com os princípios das salvaguardas mínimas.

Mais informação sobre os processos e práticas implementadas nas áreas relacionadas com as salvaguardas mínimas pode ser consultada no [capítulo 5 “Governo Societário”](#) do Relatório Integrado.

Relativamente às salvaguardas mínimas, os CTT continuam a procurar melhorar as suas políticas e procedimentos para procurar um melhor alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

**Proporção de turnover de atividades alinhadas em 2023**

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Polição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Polição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
<b>A - Atividades Elegíveis para a taxonomia</b>																			
<b>A.1. Atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	46 103 396 €	4,7 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	5,3 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	78 822 405 €	8,0 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	6,0 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	82 288 €	0,01 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico	MAC 6.15	99 709 614 €	10,1 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	S	S	S	S	S	0,0 %	C
<b>Volume de negócios das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)</b>		<b>224 717 702 €</b>	<b>22,8 %</b>	<b>22,8 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>11,3 %</b>	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		<b>99 709 614 €</b>	<b>10,1 %</b>	<b>10,1 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>0,0 %</b>	<b>C</b>
<i>Das quais, de Transição</i>		<b>- €</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>						<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>0,0 %</b>	
<b>A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	421 637 307 €	42,8 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									40,7 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	6 718 357 €	0,7 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									11,6 %	
Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	MAC 6.10	3 415 621 €	0,3 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,3 %	
Transporte aéreo de passageiros e mercadorias	MAC 6.19	53 474 258 €	5,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,0 %	
Aquisição e propriedade de edifícios	MAC 7.7	991 239 €	0,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,1 %	
<b>Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)</b>		<b>486 236 793 €</b>	<b>49,4 %</b>	<b>49,4 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>52,6 %</b>	
<b>Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)</b>		<b>710 954 485 €</b>	<b>72,2 %</b>	<b>72,2 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>63,9 %</b>	
<b>B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA</b>																			
<b>Volume de negócios das atividades não elegíveis para a taxonomia</b>		<b>274 264 840 €</b>	<b>27,8 %</b>																
<b>TOTAL</b>		<b>985 219 325 €</b>	<b>100 %</b>																

<b>Proporção do volume de negócios / Volume de negócios total</b>		
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	22,8 %	72,2 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

As atividades alinhadas do Grupo representam 22,8% (2022: 11,3%) do total do réditto consolidado e 31,7% (2022: 17,7%) do réditto das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 72,2% (2022: 63,9%) do total do réditto consolidado.

A PostEurop é uma associação comercial com sede em Bruxelas que representa ativamente os operadores postais públicos europeus, incluindo os CTT. Em setembro de 2023, a PostEurop publicou uma proposta de emenda às atividades da Taxonomia da UE relacionadas com o Setor dos Correios e Encomendas, com enfoque nas atividades MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6, relacionadas com veículos rodoviários e dispositivos de mobilidade pessoal, que considera estar mais alinhada com os objetivos comuns estabelecidos no setor. A associação sugere que o Setor Postal tenha uma Atividade específica relativa ao Transporte Geral de Cartas e Encomendas, ao invés de uma repartição do réditto e custos das categorias de distribuição segregados em três categorias de atividades diferentes (MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6). De forma a melhorar a comparabilidade entre a elegibilidade e o alinhamento dos CTT com os seus pares, o Grupo decidiu, para além de reportar a sua elegibilidade e alinhamento com as categorias de atividade oficiais da Taxonomia da UE, divulgar também a sua elegibilidade e alinhamento com a atividade proposta pela PostEurop.

A atividade proposta engloba todos os serviços postais, de correio rápido e expresso baseados em redes, tais como a recolha, o transporte e a entrega de cartas e encomendas, e inclui a compra, o financiamento, o aluguer, a locação financeira e operação de, pelo menos, dois tipos de modos de transporte, incluindo:

- Dispositivos de mobilidade ou transporte pessoais em que a propulsão provém da atividade física do utilizador, de um motor com emissões zero ou de uma mistura de motor com emissões zero e atividade física. Inclui-se aqui a prestação de serviços de transporte de mercadorias em velocípedes (de carga);
- Veículos designados como categoria M1 ou N1, ambos abrangidos pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 715/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho;
- Veículos designados como categoria L (veículos de 2 e 3 rodas e quadriciclos);

- Veículos designados como categoria N1, N2 ou N3 abrangidos pelo âmbito de aplicação da norma EURO VI, fase E, ou sua sucessora, para serviços de transporte rodoviário de mercadorias.

De acordo com os critérios técnicos de avaliação propostos, o alinhamento dos CTT com os critérios técnicos associados ao rédito das atividades MAC 6.5 e MAC 6.6 aumentaria de 15,8% e 1,2% para 16,2% e 10,9%, respetivamente. Em termos cumulativos, tal representa um aumento de rédito alinhado das três atividades de transporte (MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6) de 22,6% para 23,1%, um aumento de rédito elegível e alinhado com a Taxonomia de 31,7% para 32,1% e um aumento de rédito total consolidado e alinhado com a Taxonomia de 22,8% para 23,1%.

**Proporção de CAPEX relativo a atividades alinhadas em 2023**

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Polição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Polição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
<b>A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA</b>																			
<b>A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	319 704 €	0,8 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	0,8 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	5 049 988 €	12,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	10,1 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	713 €	0,002 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	MAC 7.3	1 027 941 €	2,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	N/A	S	N/A	S	1,3 %	C
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	MAC 7.4	30 327 €	0,1 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,6 %	C
<b>CapEx das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)</b>		<b>6 428 673 €</b>	<b>16,0 %</b>	<b>16,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>12,7 %</b>	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		1 058 268 €	2,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	1,9 %	C
<i>Das quais, de Transição</i>		5 050 702 €	12,6 %	0,0 %						S	S	S	S	S	S	S	S	10,1 %	T
<b>A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	5 365 751 €	13,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									5,4 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	58 250 €	0,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									4,4 %	
<b>CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)</b>		<b>5 424 002 €</b>	<b>13,5 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>9,0 %</b>	
<b>CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)</b>		<b>11 852 675 €</b>	<b>29,6 %</b>	<b>30,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>22,5 %</b>	
<b>B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA</b>																			
<b>CapEx das atividades não elegíveis para a taxonomia</b>		<b>28 254 213 €</b>	<b>70,4 %</b>																
<b>TOTAL</b>		<b>40 106 888 €</b>	<b>100 %</b>																

	<b>Proporção do CAPEX / CAPEX total</b>	
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	16,0 %	29,6 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

O CAPEX das atividades alinhadas representa 16,0% (2022: 12,7%) do CAPEX total consolidado e 54,2% (2022: 56,5%) do CAPEX das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 29,6% (2022: 22,5%) do total do CAPEX consolidado. De notar que o valor considerado alinhado inclui o CAPEX associado ao [plano de eletrificação da frota elétrica de última-milha em 100%](#), até 2030.

O CAPEX das atividades não elegíveis, que representa 70,4% (2022: 77,5%) do CAPEX total consolidado, corresponde essencialmente a investimentos nos segmentos do Banco e Pagamentos e dos Serviços Financeiros e Retalho, cujas atividades não estão previstas nos Anexos dos Regulamentos Delegados 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 2023**

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Poliuição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Poliuição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
<b>A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA</b>																			
<b>A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	126 220 €	0,9 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	0,8 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	2 124 620 €	14,8 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	9,4 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	126 768 €	0,9 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
<b>OpEx das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)</b>		<b>2 377 608 €</b>	<b>16,5 %</b>	<b>16,5 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>10,2 %</b>	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		- €	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	0,0 %	<b>C</b>
<i>Das quais, de Transição</i>		- €	0,0 %	0,0 %						<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	0,0 %	<b>T</b>
<b>A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)</b>																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	645 992 €	4,5 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									8,7 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	4 084 811 €	28,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									23,8 %	
<b>OpEx das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)</b>		<b>4 730 803 €</b>	<b>32,9 %</b>	<b>32,9 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>32,5 %</b>	
<b>OpEx das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)</b>		<b>7 108 411 €</b>	<b>49,4 %</b>	<b>49,4 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>									<b>42,7 %</b>	
<b>B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA</b>																			
OpEx das atividades não elegíveis para a taxonomia		7 291 354 €	50,6 %																
<b>TOTAL</b>		<b>14 399 764 €</b>	<b>100 %</b>																

<b>Proporção do OPEX / OPEX total</b>		
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	16,5 %	49,4 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

O OPEX das atividades alinhadas representa 16,5% (2022: 10,2%) do OPEX total e 33,4% (2022: 23,9%) do OPEX das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 49,4% (2022: 42,7%) do total do OPEX.

O OPEX das atividades não elegíveis, que representa 50,6% (2022: 57,3%) do OPEX total, corresponde essencialmente ao OPEX dos segmentos do Banco e Pagamentos e dos Serviços Financeiros e Retalho, cujas atividades não estão previstas nos Anexos dos Regulamentos Delegados e a gastos com conservação e reparação e alugueres de edifícios que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte e aquisição e propriedade de edifícios.