



Práticas Empresariais de RSE

A Visão dos CTT

Índic

- 1** Caracterização dos CTT
- 2** Um desempenho em linha com os nossos
- 3** valores
- 4** Compromissos com a sociedade
Envolvimento com a comunidade

1

Caracterização dos CTT

O que somos e o que fazemos

- Operador de logística e de distribuição
- Operador financeiro
- Operador de serviços de base tecnológica

- 14.000 trabalhadores
- 1.000 estações de correio
- 350 centros de distribuição
- 3.500 veículos
- 1,5 bilião de objectos/ano



Um desempenho em linha com os nossos valores

Estruturalmente responsáveis

- Somos financeiramente equilibrados, não pesamos aos contribuintes
- Elevado impacto macro-económico (emprego, investimento e VAB)
- Cobertura/acessibilidade da rede, superior à média europeia
- Papel de coesão do espaço nacional
- Qualidade de serviço das prestações, acima da média europeia
- Satisfação de clientes: cerca de 70% de opiniões favoráveis



2

Um desempenho em linha com os nossos valores

Estruturalmente responsáveis

- Contrapartidas ao pessoal: estabilidade de emprego, remunerações
- Cuidados de saúde: sistema privativo, com 51 mil beneficiários; 10 mil prestadores; 2 milhões de actos clínicos
- Clube CDCR: 11 mil sócios, Empresa suporta 80% dos custos
- Pioneiros em Portugal na utilização de viaturas eléctricas e na educação ambiental (emissões de selos)
- Reduzida “pegada ecológica” e significativo impacto dos programas de eficiência energética

Compromissos com a sociedade

Baseados no relacionamento com as partes interessadas

Identificação de necessidades e expectativas

Diálogo com os Stakeholders



Partes interessadas	Percepção do que a parte interessada mais valoriza no negócio postal	Formas de comunicação da empresa com a parte interessada
Accionista	Resultados positivos e retorno Estabilidade social Sintonia com a Gestão Alinhamento da Gestão com as políticas do Estado	Contrato de Gestão Institucional/ Relatórios Reporting claro e transparente Reporting prospectivo
Clientes	Melhores produtos e preços acessíveis, i.e., qualidade/preço Fiabilidade/Confiança Segurança (responsabilidade) Cobertura geográfica	Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Acções de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão pró-activa das falhas CallCenter /linhas informativas Revista trimestral Gestores de conta
Trabalhadores Sindicatos	Remunerações adequadas e acrescidas Estabilidade (segurança de emprego, salário, protecção social e valorização profissional) Reconhecimento interno social e cultural Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Apoio ao CDCR	Informar atempadamente Comunicação personalizada usando cadeia hierárquica/diálogo Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes electrónicos, cartas, intrane) Exemplo das chefias Fóruns Comunicação relacional - visitas da Gestão de Topo aos locais de trabalho, Encontros Sectoriais
Comunicação Social	Notícias relevantes	Assessoria de Imprensa (Contacto directo com media) Press Releases Conferências de imprensa
Comunidade Autarquias	Proximidade (presença adequada dos CTT que dê resposta às necessidades) /prestação de serviço social Empregabilidade local Capacidade de Interlocução/Diálogo com parceiros locais Obrigações do Serviço Público	Informação directa/ personalizada Presença na Imprensa local e nacional
Concorrentes	Condições de entrada	Participação em fóruns Representação em organismos do sector
Fornecedores	Transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros Aumento do investimento da Empresa gerando novos fornecimentos	Informação e comunicação dos planos da Empresa Cumprimento das obrigações legais e acordos efectuados
Regulador	Manutenção dos padrões de qualidade e preço Concorrência	Antecipação de serviços Reporting regular

	Cobertura geográfica	Publicidade e acessibilidade da informação Gestão pró-activa das falhas CallCenter /linhas informativas Revista trimestral Gestores de conta
Trabalhadores Sindicatos	Remunerações adequadas e acrescidas Estabilidade (segurança de emprego, salário, protecção social e valorização profissional) Reconhecimento interno social e cultural Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Apoio ao CDCR	Informar atempadamente Comunicação personalizada usando cadeia hierárquica/diálogo Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes electrónicos, cartas, intranet) Exemplo das chefias Fóruns Comunicação relacional - visitas da Gestão de Topo aos locais de trabalho; Encontros Sectoriais
Comunicação Social	Notícias relevantes	Assessoria de Imprensa (Contacto directo com média) Press Releases Conferências de imprensa
Comunidade Autarquias	Proximidade (presença adequada dos CTT que dê resposta às necessidades) /prestação de serviço social Empregabilidade local Capacidade de interlocução/Diálogo com parceiros locais Obrigações do Serviço Público	Informação directa/ personalizada Presença na imprensa local e nacional
Concorrentes	Condições de entrada	Participação em fóruns Representação em organismos do sector
Fornecedores	Transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros Aumento do investimento da Empresa estando nos seus investimentos	Informação e comunicação dos planos da Empresa Cumprimento das obrigações legais e acordos efectuados

4

Envolvimento com a comunidade

Marvila - Centro de Tratamento de Correio

- Área - 28.485 m² em 4 pisos
- Tráfego - 4.290.322 objectos/dia
- Equipamento - 15 máquinas (leitores e divisoras de correspondências)
- Emprego - 776 trabalhadores
- Funcionamento - contínuo (7/24)



Envolvimento com a comunidade

Marvila - Centro de Tratamento de

Correio

■ Regras de boa vizinhança

- Dinamização da zona (transportes públicos e restauração)
- Emprego local (5% da força laboral)
- Contratação de serviços locais
- Visitas de estudo de escolas

■ Serviços Sociais

- Protocolo de prestação de serviço com a CERCI Lisboa, integrando 13 colaboradores (desde 2002)
- Posto Médico e de Enfermagem
- Cantina, Bar e áreas de lazer





m.leonor.pereira@ctt.pt