



Anexo IV

Índice GRI



a nossa entrega é total

ANEXO IV ÍNDICE GRI

A nossa entrega é total



Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Estratégia e Análise			
G-1	Mensagem do Presidente	12; 14	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	51; 64; 66; 69; 102; 104	
Perfil Organizacional			
G-3	Nome da organização	22; 222	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	2; 24; 40; 51; 66; 74; 77; 78; 79; 80; 81; 99; 222	
G-5	Localização da sede social da organização	22; 222; 410; 486	
G-6	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade <i>Portugal, Espanha e Moçambique.</i>	222; 470	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	22; 134; 222; 410	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>A Organização opera também no estrangeiro em empresas de direito local, localizadas em Espanha e Moçambique. Embora em ambos os países, a prestação de serviço seja ao nível do Correio Expresso de objetos postais e mercadorias, em Espanha os clientes inserem-se sobretudo na área dos clientes privados e em Moçambique há uma grande representatividade de clientes do setor público.</i>	51; 75; 76; 81; 470	
G-9	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	23; 94; 99	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	94; 460-464	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	59; 94; 97; 460-464	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras é formada por 92% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 8% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de IT/Comunicações com 51% do valor adjudicado, seguindo-se os de Instalações e Edifícios e Serviços com 13%, Transportes com 11% e Material Vendável, Suporte à Venda e Consumíveis com 10%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2020, não tendo em conta renovações</i>	471	
G-13	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	22; 222	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	65; 67	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	60; 101	
G-16	Participação significativa em associações setoriais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica	60; 61	

Aspectos Materiais Identificados e Limites

G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	22; 51; 144
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	22
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	56
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	22; 56
G-21	Para cada tema material, relate o limite do tema fora da organização	56
G-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores, resultantes de fusões, aquisições, métodos de medição, ou outros e as razões para tais reformulações	22
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	22

Envolvimento das Partes Interessadas

G-24	Lista das partes interessadas da organização	57
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	54
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	56; 57; 66; 67; 68; 77; 79; 87; 102; 404
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	56; 57; 66; 67; 68; 68; 77; 97; 99; 102; 404

Perfil do Relatório

G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	22
G-29	Data do último relatório publicado	22
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	22
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	22; 166; 411; 486
G-32	Índice de indicadores GRI	22; 470
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	22

Governança

G-34	Estrutura do órgão de governança incluindo as suas comissões ou comités. Identifique os que são responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	135; 141; 144
G-35	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros trabalhadores	62; 144

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	144	
G-37	Relate os processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	56; 57	
G-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência e género. Mandato dos membros do mais alto órgão de governança, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a impactos económicos, ambientais e sociais	134	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	137; 141; 143; 149	ODS 16
G-40	Processos de seleção e nomeação dos membros e comités do mais alto órgão de governança, incluindo considerações sobre diversidade, independência, experiência e outros	134; 138; 139; 154; 414	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	147; 192	ODS 16
G-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactos económicos, ambientais e sociais da organização	141; 191	
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	164	ODS 4
G-44	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Indique a sua frequência e medidas tomadas	149; 196	
G-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais. Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i> . Indique se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais	63; 64; 164; 192	ODS 16
G-46	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	63; 64; 104; 198	
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	61; 62; 64; 104; 164	
G-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os temas materiais são abordados	12	
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	164	
G-50	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	57; 404	
Remuneração e Incentivos			
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	146; 167; 169; 180	
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	94; 146; 167; 169; 180	
G-53	As opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	94; 172; 192	ODS 16
G-54	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país <i>Verifica-se a proporção de 22,4.</i>	472	
G-55	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	472	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS						
Ética e Integridade									
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	60; 147	ODS 16						
G-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: provedoria)	60; 147	ODS 16						
G-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações relativas a comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	60; 147; 191	ODS 16						
Desempenho económico (dados consolidados)									
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	22-31; 51-56; 60-69; 95-97; 99-100							
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	74; 78; 80; 86; 93; 100; 212; 270; 352; 353; 355	ODS 8						
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	68; 104	ODS 13						
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	97; 240; 321							
Apoio financeiro recebido do Governo									
EC4	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Grupo CTT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Benefícios fiscais</td> <td>414 000</td> </tr> <tr> <td>Créditos fiscais</td> <td>230 328</td> </tr> </tbody> </table>		Grupo CTT	Benefícios fiscais	414 000	Créditos fiscais	230 328	473	
	Grupo CTT								
Benefícios fiscais	414 000								
Créditos fiscais	230 328								
Presença no Mercado									
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>O salário mais baixo praticado nos CTT foi de 635€ para o género masculino e de 635€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,0 e 1,0 em relação ao salário mínimo nacional (635€). Nota: Não inclui dados da CORRE e da CTT Express.</i> Porcentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual <i>10,2%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).</i>	460-464; 473	ODS 1						
EC6	Porcentagem de gestores contratados na comunidade local para unidades operacionais importantes <i>Os gestores são sobretudo contratados de acordo com as suas competências, mas devido à capilaridade da oferta de serviços, os CTT assumem uma política de dispersão de emprego com um impacto geográfico significativo, uma vez que geram emprego em todas as zonas do território nacional (do interior ou urbanas).</i>	473							
Impactos Económicos Indiretos									
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	25; 51; 56; 66; 67; 76; 80; 81; 99							
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	25; 51; 67; 75; 80; 101							
Práticas de Compra									
EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes <i>A função Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, consolidando-se todas as necessidades de contratualização da empresa independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento. Para efeitos de seleção de fornecedores não são utilizados critérios de localização, exceto quando tal se revela necessário do ponto de vista operacional, o que se justifica pelas práticas de igualdade de oportunidade que advêm não só da opção própria da empresa como em certas circunstâncias das regras da contratação pública. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com uma presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados impactam de forma relevante a economia local por serem prestados com recursos locais.</i>	473	ODS 12						

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Emprego			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	28-31; 60-69; 94-99; 460-464	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região Nº de despedimentos por género: 29 despedimentos, dos quais 19 são homens.	94; 460-464; 474	ODS 5 ODS 8
LA2	Benefícios assegurados aos trabalhadores a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores temporários ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes	97	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	94; 460-464	ODS 5 ODS 8
Relações Laborais			
LA4	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.	474	
Higiene e Segurança			
LA5	Percentagem dos trabalhadores representados em comités formais de saúde e segurança compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT. Semestralmente é efetuado pela empresa um inquérito de consulta aos trabalhadores sobre as condições SST nos seus locais de trabalho.	474	
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	25; 53; 94; 98; 460-464	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação Verificam-se 7 doenças profissionais (4 no género feminino). Sem dados da Corre, CTT Express Espanha e ex-321 Crédito.	460-464; 474	ODS 3
LA8	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos Não se conhecem outros para além do que está previsto no regulamento de obras sociais- ROS e no Acordo da Empresa. O novo ROS dos CTT mantém um nível de proteção elevado, com maior equilíbrio na repartição de gastos entre a Empresa e os beneficiários e promovendo uma utilização mais racional dos benefícios.	94; 474	ODS 8
Formação			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	95; 460-464	ODS 4 ODS 5
LA10	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores na fase de preparação para a aposentação/reforma Foram realizadas 54 669 horas de formação com a participação de 20 003 trabalhadores/as, em 9 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.	95; 474	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	95	ODS 5
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
LA12	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	24; 99; 133; 135; 139; 460-464	ODS 5 ODS 8
Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens			
LA13	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	95; 460-464	ODS 5 ODS 8 ODS 10
Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais			
LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais Os 4 novos fornecedores dos CTT, SA, criados em sistema este ano foram todos (100%) selecionados com base em critérios associados a práticas laborais.	474	ODS 8 ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas práticas laborais associadas à cadeia de fornecedores e medidas tomadas Os CTT estão comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral. Não se verificaram impactos negativos.	475	
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Práticas Laborais			
LA16	Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais	61; 103	ODS 16
Direitos Humanos			
HR1	Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos O número de contratos considerados como significativos foi de 264 (98%), incluindo cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos. Considerados os contratos com valores iguais ou superiores a 5 mil €.	475	ODS 10 ODS 12
HR2	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores que beneficiaram de formação 7% dos trabalhadores receberam 2 817 horas de formação sobre políticas ou procedimentos de direitos humanos.	475	ODS 4
Não Discriminação			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas Não se verificaram casos de discriminação.	98; 475	
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
HR4	Operações e fornecedores em que possa haver risco ou violação dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva e medidas tomadas para apoiar esses direitos Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE.	475	ODS 10
Trabalho Infantil			
HR5	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula "Cumpra com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT - Organização Internacional do Trabalho", entre outras.	98; 475	ODS 16
Trabalho Forçado			
HR6	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5.	98; 475	ODS 16
Práticas de Segurança			
HR7	Percentagem do pessoal de segurança com formação em políticas ou procedimentos da organização relativos a aspetos de Direitos Humanos que sejam relevantes para as operações O pessoal de segurança é na sua maioria externo à Empresa, mas é garantida a formação e o cumprimento de requisitos associados aos aspetos de direitos humanos.	475	
Direitos dos Povos Indígenas			
HR8	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas Não aplicável.	475	
Avaliação			
HR9	Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações em direitos humanos e/ou avaliação de impactos 0%. Vide HR 5.	475	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			
HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos <i>100% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos.</i>	476	ODS 16
HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nos direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito <i>Não está formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar especificamente o cumprimento deste ponto. No entanto, tal como referido anteriormente, a adjudicação de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos a direitos humanos definidos 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.</i>	476	ODS 12
Mecanismos de Queixas e Reclamações sobre direitos Humanos			
HR12	Número de queixas e reclamações relativas a direitos humanos, registadas, processadas e resolvidas através de mecanismos de queixa formal <i>Não se registaram.</i>	476	
Sociedade			
Comunidades Locais			
SO1	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	75; 100	
SO2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	68; 75; 100; 104	
Combate à corrupção			
SO3	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	61; 63; 96	
SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>A 11% dos trabalhadores (1 469) foram comunicados políticas e procedimentos de anticorrupção e 9% (1 211) receberam formação. No decorrer do processo de compras dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Consideramos que os parceiros comerciais que o conhecem são os que assinam a declaração em que consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 124 fornecedores a quem adjudicámos compras, 119 assinaram a declaração, ou seja, 96%.</i>	53; 60; 61; 476	ODS 4 ODS 16
SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de corrupção.</i>	61; 476	ODS 16
Políticas Públicas			
SO6	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições.</i>	476	
Concorrência Desleal			
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio, bem como os seus resultados	61	ODS 16
Conformidade			
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em consequência de não conformidade com leis e regulamentos	61	
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			
SO9	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade <i>100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.</i>	476	
SO10	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade. No entanto, 123 (que detêm os 264 contratos significativos) foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade.</i>	75; 476	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade			
SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais <i>Não se registaram.</i>	103; 477	
Produtos e Serviços			
Saúde e Segurança do Cliente			
PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria <i>Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos.</i>	477	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactos, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado <i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.</i>	477	ODS 16
Rotulagem de Produtos e Serviços			
PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências <i>Este ano foram registados 18 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderiu-se ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i>	101; 477	ODS 12
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados <i>Registaram-se 44 461 incidentes e 6 197 casos de não conformidade.</i>	103; 477	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	25; 102	
Comunicações de Marketing			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos.</i>	477	
PR7	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados <i>Não foram identificados casos de não conformidade.</i>	477	
Privacidade do Cliente			
PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.</i>	477	ODS 16
Conformidade			
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	61	
Meio Ambiente			
Consumo de Materiais			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	28-31; 62-69; 103-104; 109-112; 113-115; 465-466	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	465-466	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	112	ODS 15
Energia			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	25; 104; 105; 107; 465-466	ODS7 ODS 12
EN4	Consumo de energia fora da organização <i>Valor proveniente da faturação relativa a consumos energéticos dos CTT, da atividade de transporte subcontratado e de fatores de emissão provenientes de fontes temáticas de referência.</i>	105; 107; 111; 465-466; 477	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN5	Intensidade energética	104; 105; 465-466	ODS7 ODS12
EN6	Redução do consumo de energia	104; 105; 106; 107; 108; 110; 465-466	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	25; 76; 79; 106; 108; 109	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
Água			
EN8	Consumo total de água, por fonte	112; 465-466	ODS 6
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água <i>Atendendo à natureza dos processos produtivos da empresa, o consumo de água pelos CTT é bastante reduzido, em termos relativos. A água é utilizada essencialmente para consumo humano, limpeza e rega de espaços verdes.</i>	478	ODS 6
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e utilizada	465-466	ODS 6
Biodiversidade			
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i>	478	ODS 15
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema.</i>	113; 478	ODS 15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	114	ODS 13 ODS 15
EN14	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Não aplicável.</i>	478	
Emissões			
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	25; 108; 109; 465-466	ODS 12 ODS 13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	25; 109; 110; 465-466	ODS 12 ODS 13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	109; 110; 465-466	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	111; 465-466	
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	53; 76; 79; 107; 108; 109; 110 465-466	ODS 11 ODS 13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono <i>Não se verificaram emissões deste tipo.</i>	478	ODS 13
EN21	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	109; 110	
Resíduos e Efluentes			
EN22	Descarga total de água por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal apenas numa instalação da região Centro.</i>	478	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	465-466	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos <i>Não se verificou nenhuma ocorrência.</i>	478	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN25	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia <i>Não aplicável.</i>	40	
EN26	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água <i>Não aplicável.</i>	47	
Produtos e Serviços (impactes ambientais)			
EN27	Extensão da mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	25; 53; 76; 79; 112; 113; 479	ODS 11 ODS 12 ODS 17
EN28	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	113	
Conformidade Legal e Regulamentar			
EN29	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o nº total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais <i>Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.</i>	61; 479	ODS 16
Transportes			
EN30	Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizadas nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores <i>Em relação ao ruído exterior, apesar de considerado como uma área pouco sensível, as emissões de ruído são monitorizadas periodicamente, de acordo com a regulamentação em vigor na matéria, estando os resultados obtidos dentro dos parâmetros legais aplicáveis.</i>	68; 103; 479	ODS 16
Geral			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo.	105; 115; 465-466	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
Avaliação Ambiental de Fornecedores			
EN32	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 98,5% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99,8% do total.</i>	25; 479	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
EN33	Atuais e potenciais impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores.</i>	479	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais			
EN34	Número de queixas sobre impactos ambientais, reportados, endereçados e resolvidos através dos mecanismos formais de reclamação <i>Não se identificaram queixas neste âmbito.</i>	479	

Fonte: GRI 4 (2013) "Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade".