

Move-nos **criar**

Criar um mundo mais simples e próximo,
acessível a todos com mais e melhores
soluções de comunicação pertinentes
e eficazes.

Move-nos a evolução.



531,9M€

**Rendimentos
Operacionais
Correio**



4600

**Agentes
Payshop**



78,9%

**Satisfação
dos Clientes**

03

Negócios
CTT



3. Negócios CTT

3.1. Correio

Os **rendimentos operacionais recorrentes de Correio** atingiram 531,9 M€ em 2018, um crescimento de 0,8% (+4,4 M€) relativamente

a 2017. O total do negócio (excluindo clientes internos) atingiu os 495,1 M€, +1,3% (+6,1 M€) do que no ano anterior.

Tabela 1 – Tráfego de Correio

	Milhões de objetos					
	4T17	4T18	Δ	2017	2018	Δ
Transacional	151,9	140,6	-7,4%	627,2	585,8	-6,6%
Publicitário	19,1	14,7	-23,2%	68,5	57,8	-15,7%
Editorial	10,1	9,7	-4,1%	40,8	37,2	-8,9%
Total endereçado	181,1	165,0	-8,9%	736,6	680,7	-7,6%
Publicitário não endereçado	123,9	110,5	-10,8%	492,1	427,3	-13,2%

O tráfego de correio endereçado em 2018 observou uma queda superior ao intervalo esperado [-5% a 6%], com o decréscimo do tráfego de **correio transacional** em 6,6%, justificado em grande parte pela diminuição do tráfego no **correio normal** em 8,5% sobretudo devido a setores como a banca e seguros.

Acresce ainda, a queda de -13,5% do tráfego do **correio publicitário** (-15,7% endereçado e -13,2% não endereçado), que se traduziu em -4,2 M€ de rendimentos, influenciada pelo novo regulamento de proteção de dados.

A Empresa beneficiou de um comportamento particularmente positivo: (i) no **correio internacional de chegada (inbound)** os rendimentos cresceram 11,1 M€ (+42,4%) em resultado do aumento das remunerações terminais ocorrido em 2018 (+20,8%), do crescimento do número de objetos, sendo o restante explicado por uma alteração favorável do peso médio e *mix* do tráfego; (ii) no **correio registado** com um aumento do tráfego de 1,0% a que correspondeu um aumento dos rendimentos de 4,8 M€, especialmente em resultado de diversos envios por parte de entidades do setor Estado e do setor da banca e seguros, relacionados com o novo regulamento de proteção de dados; (iii) no **correio internacional de saída** que, apesar de ter tido um decréscimo do tráfego de 1,7%, registou

um crescimento de rendimentos de 1,1 M€ (+2,7%); (iv) no **correio prioritário** com o tráfego a crescer 1,4% resultando num aumento de 1,0 M€ nos rendimentos; (v) nos produtos e serviços de retalho, onde o negócio da **lotaria** (parcialmente suspenso no 1º semestre de 2017) contribuiu com um aumento de 1,4 M€ face a 2017.

Acessibilidade

Enquanto prestador do Serviço Postal Universal, a atividade dos CTT tem uma natureza intrinsecamente social. Por definição, todos os residentes no país são potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (destinatários de correspondências).

Com cerca de 87 mil clientes/dia nas lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final de 2018 a rede de contacto com o público era composta por 2 383 pontos de acesso, integrando 538 lojas CTT e 1845 postos de correio, e ainda 4 701 percursos de carteiros, que garantem



a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1932 postos de vendas de selos e de 123 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas postais era constituída por 10 751 equipamentos, localizados em 9 639 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 4 600 agentes Payshop.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação do referido serviço público de carácter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera objetivos conflituantes entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando

desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional são analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, definiram-se para o triénio 2018/2020 objetivos de densidade da rede postal que consideram fatores como a distância a percorrer pelos clientes para acederem ao ponto de acesso mais próximo, ponderando a natureza urbana ou rural das áreas geográficas, bem como a acessibilidade dos cidadãos aos vários serviços de correio e aos horários em que o podem fazer. O integral cumprimento dos objetivos definidos reforça a intenção da Empresa em manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal idêntica à média comunitária.

1845
Postos de Correios

Tabela 2 – Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	'14	'15	'16	'17	'18	'14	'15	'16	'17	'18
Média UE	4 487	4 389	4 605	5 167	n.d.	39	38	40	45	n.d.
Portugal	4 485	4 444	4 413	4 350	4 320	40	40	39	39	39

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos.

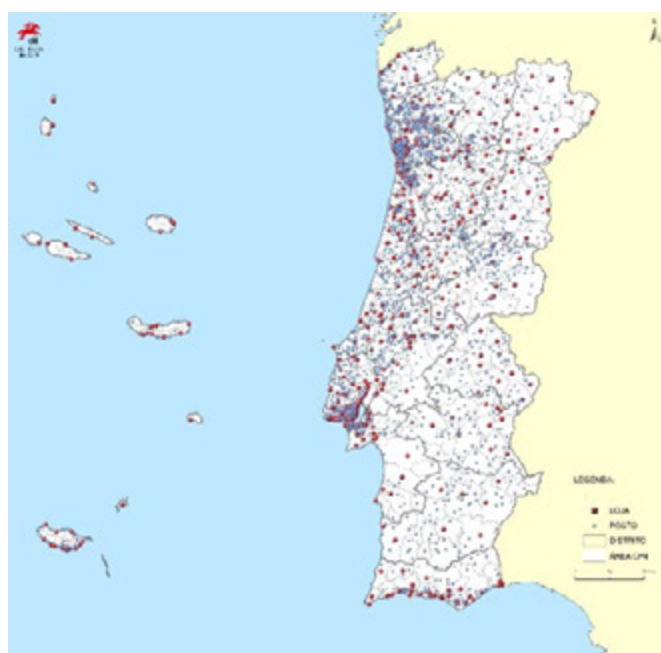


Figura 4 – Rede de lojas e postos de correio



Figura 5 – Rede de centros de distribuição postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, no valor de 38 442 €. 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. Assim, cerca de 95,5% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Portefólio eco

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de comunicação,

dada a sensibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, a gama de produtos eco CTT apresentou pela primeira vez uma quebra de receitas, não obstante, as vendas totais representem uma receita aproximada de 94 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

O correio verde é uma oferta 100% ecológica, que aposta na componente ambiental e garante a neutralidade carbónica dos seus produtos, sem custos adicionais para os clientes. Apesar da quebra em termos absolutos, a gama eco do correio verde contabilizou cerca de 4,3 milhões de objetos vendidos. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 74,0 gramas de CO₂.

A gama de serviços de marketing direto eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2018, a gama Eco manteve seu peso relativo (40%) no tráfego global do *direct mail*, com cerca de 22,8 milhões de objetos.

Em 2018, os CTT voltaram a colocar a seleção dos projetos para compensação carbónica do correio verde à votação do público, através do *website* CTT (www.ctt.pt). O projeto nacional mais votado, Criar Bosques, promove a plantação de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa. O projeto internacional escolhido promove a utilização de biomassa renovável através de uma unidade para a produção de tijolos e de outros materiais de construção, no nordeste do Brasil. Esta iniciativa dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

Filatelia

Em 2018 a Filatelia gerou 8,2 M€ de receita, 2,3% abaixo do registado em 2017. O desvio negativo da receita foi influenciado pelos acontecimentos de relevo irrepetíveis que foi possível traduzir em produtos filatélicos no ano transato, sublinhando-se o centenário das Aparições de Fátima e a venda dos livros “Caminho-de-ferro, Gentes e Memórias”.

A comercialização de produtos filatélicos de acontecimentos como o Jubileu de Diamante de S.A. O Aga Khan e os 90 anos do Mickey Mouse tiveram um grande contributo para as receitas de 2018.

Em 2018 os CTT obtiveram quatro prémios de “design” para os seus selos, no âmbito do Grande Prémio da NEXOFIL: i) O bloco filatélico “Indústria têxtil” ganhou a classificação de **Melhor Selo do Mundo** na categoria “Novas Tecnologias de Impressão” ii) o bloco “Árvores do Mediterrâneo”, na categoria “Design”, iii) o bloco “Pastel de Belém” na categoria “Série Base” e iv) o bloco “Nomeação para Secretário-geral da ONU – Eng.º António Guterres” na categoria “Prova”.

Emissões Comemorativas 2018

Acontecimentos Nacionais e Internacionais 2018



- Jubileu Diamante S.A.O Aga Khan
- Olimpíadas da Física
- Armistício WWI
- Património UNESCO
- 130 Anos de Os Maias
- ComicCon em Portugal (MeuSelo)
- 90 Anos Mickey Mouse
- 50 anos da Comunidade Islâmica de Lisboa
- 100 Anos da batalha de La Lys
- 30 Anos Museu Oriente
- 100 Anos do Peter Café (Açores)
- 600 anos da descoberta de Porto Santo
- Vultos da História e da Cultura: Domingos Sequeira; Bernardino António Gomes; Tomás da Anunciação; José Vianna da Mota; Padre Himalaya; António Sommer Champalimaud; Vitorino Magalhães Godinho
- 500 anos dos Correios
- 250 anos da Imprensa Régia

Ambiente e Sustentabilidade



- Raças Autóctones de Portugal
- O Rio Tejo
- A Eletricidade em Portugal
- 150 Anos da Fundação da Companhia das Águas de Lisboa
- 250 Anos da Fundação do Jardim Botânico da Ajuda
- Ano Europeu do Património Cultural
- Casas do Mediterrâneo – EuromedPostal
- Património UNESCO
- Roteiro Pré-Histórico de Portugal

Autoadesivos**Emissões Comemorativas 2018**

- 90 Anos Mickey Mouse
- Doces de Portugal
- Booklets MADEIRA

Edições 2018

- Do Cacau ao Chocolate
- História da Navegação à Vela
- O Rio Tejo
- Eletricidade em Portugal
- Portugal em Selos 2018
- Meu Álbum de Selos 2018

3.2. Expresso e Encomendas

Os **rendimentos operacionais recorrentes de Expresso e Encomendas** atingiram 151,2 M€ em 2018, um crescimento de 12,3% (+16,6 M€) face ao ano anterior.

Os **rendimentos em Portugal** (excluindo os clientes internos e outros rendimentos) situaram-se em 90,6 M€, +14,8% do que no ano anterior. A Transporta contribuiu para estes rendimentos com 13,8 M€ (+5,0 M€). Tendo sido adquirido o total do capital social desta empresa em maio 2017, o período comparável do ano anterior é de 8 meses, pelo que excluindo o efeito dos rendimentos da Transporta o negócio em Portugal teria crescido 9,6% (+6,7 M€).

A boa performance do negócio em Portugal resultou do CEP - *Courier, Express & Parcels* - (+4,9 M€; +7,8%), da banca (+1,1 M€; +22,2%) e da carga e logística (+5,5 M€; +53,6%).

O **tráfego em Portugal** totalizou 19,8 milhões de objetos, +11,7% face a 2017 (+10,3% excluindo os 2,5 milhões de objetos da Transporta). Esta evolução resultou fundamentalmente do crescimento do negócio CEP (+1,6 milhões de objetos), consequência do aumento da atividade no segmento B2B e B2C e *e-commerce*. O negócio da banca manteve a tendência de crescimento iniciada no último trimestre de 2017, aquando da angariação de dois clientes relevantes do setor.

Os **rendimentos em Espanha** (excluindo os clientes internos e outros rendimentos) situaram-se em

55,3 M€, +8,1% do que em 2017, com um crescimento do **tráfego** de 13,1% muito influenciado pelo negócio de *e-commerce*. A performance do negócio em Espanha no ano de 2018 resultou do CEP (+5,2 M€; +11,5%), tendo a carga registado um decréscimo (-1,0 M€; -30,7%), em linha com a estratégia da empresa.

No 4T18 a Tourline teve uma ligeira redução nos rendimentos face ao período homólogo (-0,5%), que resultou de: (i) evolução de preço médio mais negativa do que a evolução do tráfego (+5,2%), em resultado do *mix* de clientes (mais *e-commerce*) e da diminuição do peso médio, e (ii) foco na qualidade, potenciado pela inauguração, em setembro de 2018, da nova plataforma de Madrid, que aumentou significativamente a capacidade de tratamento de objetos, essencial para prosseguir a estratégia da empresa.

Os **rendimentos em Moçambique** (não inclui outros rendimentos) situaram-se em 1,8 M€, +18,4% do que em 2017. Estes resultados estão suportados em novos negócios, tendo por base a recolha, transporte e distribuição de amostras clínicas no setor da saúde, e no crescimento do negócio da banca.

Portefólio eco

Os CTT procedem à neutralização carbónica integral da oferta de Expresso e do Correio Verde, oferta este que representa 12,3% da receita total da empresa.



As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não são possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio de dois projetos nacionais e dois internacionais, com benefícios

ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade) e sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais).

3.3. Banco CTT

Os **rendimentos operacionais recorrentes do Banco CTT** atingiram 23,6 M€ no ano de 2018, com um crescimento de 27,0% (+5,0 M€) face a 2017, sobretudo alavancado pelo crescimento da margem financeira (+4,5 M€).

De destacar na performance operacional o total de contas abertas de 348 mil contas (+122 mil do que em 2017), o robusto crescimento dos depósitos de clientes para cerca de 884 M€ (+42,8%) e o crescimento da carteira de crédito habitação para 238,4 M€ (+172,4 M€ do que em 2017 de carteira líquida de imparidades) e de produção de crédito ao consumo de 41,6 M€ (+15,0%).

O quarto trimestre fica também marcado pelo reforço da presença do Banco CTT no segmento da poupança, lançando o PPR Poupança Banco CTT, trazendo mais uma vez soluções diferentes e apelativas para a generalidade das famílias portuguesas.

A integração da Payshop⁷ nesta área de negócio, em janeiro de 2018, contribuiu com 6,8 M€ de rendimentos nas soluções de pagamento, +0,2 M€ (+3,7%) face a 2017.

A 24 de julho de 2018 o Banco CTT deu continuidade à sua estratégia de desenvolvimento com o acordo para a compra da 321 Crédito, uma empresa de referência no financiamento de automóveis usados em Portugal. A 321 Crédito irá permitir a diversificação do portefólio de produtos do Banco CTT com um negócio de crédito ao consumo, e otimizar o balanço do Banco CTT, melhorando o seu rácio de transformação. A conclusão da operação é esperada para o segundo trimestre de 2019 e está dependente da não oposição do Banco de Portugal / Banco Central Europeu. A Autoridade da Concorrência deliberou em 11 de outubro a não oposição à presente operação de concentração.

⁷ Em 2018 e no período homólogo (proforma) considera-se a incorporação da Payshop no Banco CTT, que de igual forma é excluída dos Serviços Financeiros.



3.4. Serviços Financeiros

Os rendimentos operacionais recorrentes de Serviços Financeiros situaram-se em 42,3 M€ em 2018, registando um decréscimo de 12,9 M€ (-23,4%) face a 2017. Verificou-se uma forte recuperação no 4T18, tendo os rendimentos decrescido apenas 2,8%, devido à recuperação da colocação de produtos de poupança do Estado.

O negócio sofreu o efeito da diminuição da colocação dos Certificados do Tesouro, cujo produto anterior foi substituído em outubro de 2017 por outro de rendimento inferior⁸ pelo que a sua subscrição

caiu 38,4% (-1335,5 M€). A tendência decrescente inverteu-se no 4T18 com um aumento de 48,2% de subscrição face ao mesmo período do ano anterior.

No negócio dos vales e transferências foram realizadas 16,0 milhões de transações (-8,5%), que se traduziram em rendimentos de 8,2 M€ (-11,7%) com uma evolução menos negativa no 4T18 (-8,4%). No negócio de pagamentos foram processadas 27,0 milhões de transações (-5,5% em 2018 e -6,1% no 4T18), a que correspondeu uma receita de 13,0 M€ (-8,1%).

⁸2,25% vs. 1,38% - taxas médias anuais respetivamente dos CTPM - Certificados do Tesouro Poupança Mais - a 5 anos e dos CTPC - Certificados do Tesouro Poupança Crescimento - a 7 anos.

3.5. Perspetivas Futuras

O ano 2019 será focado na melhoria dos níveis de rentabilidade, eficiência e qualidade do negócio postal, mantendo sempre a proximidade com os portugueses e o cumprimento de todas as obrigações regulamentares.

Perspetiva-se o aumento dos rendimentos operacionais, sustentado por impactos orgânicos e inorgânicos nas alavancas de crescimento - Expresso & Encomendas e Banca. O comércio eletrónico continuará a ser o principal motor de crescimento do negócio de Expresso & Encomendas. Para o Banco CTT, 2019 deverá ser o ano de consolidação do negócio de retalho bancário, intensificando-se a atividade comercial no crédito à habitação, a captação e diversificação das poupanças dos clientes e rentabilizando-se a respetiva base. Este será também o ano de reposicionamento do negócio de pagamentos da Payshop e de integração da 321 Crédito, estando a conclusão da operação prevista para o segundo trimestre de 2019, após a necessária não oposição do Banco de Portugal/Banco Central Europeu.

Em termos de tráfego, o correio endereçado continuará a ser afetado sobretudo pela tendência estrutural de substituição eletrónica, mas também por fatores macroeconómicos, prevendo-se uma queda entre -6% e -8%.

Em 2019 e em consequência de decisões da ANACOM com efeitos até ao final de 2020, serão aplicadas as novas regras para os preços do cabaz de serviços não reservados do Serviço Postal Universal, exceto correio em quantidade, que estabelecem a respetiva atualização em função do valor da inflação deduzido de 0,25 p.p. com fatores de correção para a inflação e para o tráfego. Será também implementado o novo e mais exigente conjunto de 24 indicadores de qualidade de serviço, que vieram substituir os anteriores 11, o que vai muito além das práticas atuais e tendências europeias nesta matéria.

Este será o segundo ano de implementação do Plano de Transformação Operacional (PTO), no âmbito do qual foram estabelecidos objetivos de poupança adicional de gastos operacionais recorrentes de c. 15 M€, refletindo melhorias contínuas de eficiência conducentes ao aumento do EBITDA recorrente orgânico, prevendo-se igualmente o contributo incremental da 321 Crédito. Perspetiva-se ainda que os gastos não recorrentes líquidos de rendimentos operacionais não recorrentes associados ao PTO serão de c. 15 M€. O investimento planeado para 2019 é de 55 M€, dos quais 25 M€ relacionados com medidas de modernização e automatização no âmbito do PTO.

O Conselho de Administração irá propor na Assembleia Geral de 23 de abril de 2019 o pagamento de um dividendo relativo ao exercício de 2018 de 0,10€ por ação.

Tabela 3 – Índice remissivo e indicadores GRI

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI4

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à empresa)

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Estratégia e Análise			
G-1	Mensagem do Presidente	-	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	-	
Perfil Organizacional			
G-3	Nome da organização	-	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	92, 96, 97, 98	
G-5	Localização da sede social da organização	-	
G-6	Países em que a organização opera e aqu eles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade <i>Portugal, Espanha e Moçambique</i>	96	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	-	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os sectores 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>	92, 96	
G-9	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	-	
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	-	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	-	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras em 2018 é formada por 87% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 13% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de Transportes com 34% do valor adjudicado, seguindo-se IT/Comunicações com 25% e instalações e Edifícios com 11,51%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2018, não tem em conta renovações</i>	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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	-	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	-	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	-	
G-16	Participação significativa em associações sectoriais 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	-	
Aspetos Materiais Identificados e Limites			
G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	-	
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	-	
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	-	
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	-	
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	-	
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	-	
Envolvimento das Partes Interessadas			
G-24	Lista das partes interessadas da organização	-	
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	-	
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	95, 97	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	95	
Perfil do Relatório			
G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	-	
G-29	Data do último relatório publicado	-	
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	-	
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	-	
G-32	Índice de indicadores GRI	101	
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Governança			
G-34	Estrutura do órgão de governação 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	-	
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	-	
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	-	
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	-	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	-	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	-	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	-	ODS 16
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	-	ODS 4
G-44	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Indique a sua frequência e medidas tomadas	-	
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 due diligence. Indique se processos de consulta e relacionamento com stakeholders 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	-	ODS 16
G-46	Papel desempenhado pelo Aspectos Materiais Identificados e Limites na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	-	
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	-	
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Remuneração e Incentivos			
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	-	
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	-	
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	-	ODS 16
Ética e Integridade			
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	-	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)	-	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	-	ODS 16
Desempenho económico (dados consolidados)			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	-	
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	-	ODS 8
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	-	ODS 13
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	-	
	Apoio financeiro recebido do Governo		
		Grupo	Empresa
	Benefícios fiscais	1960 760 ⁽¹⁾	1782 360
EC4	Créditos fiscais	452 822	444 943
	Total	2 413 582	2 227 303
	⁽¹⁾ Inclui 140 000€ relativo ao benefício fiscal do Banco CTT relativo à remuneração convencional do capital social		
Presença no Mercado			
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>No final do ano 2018, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 612€ para o género masculino e de 612€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,06 e 1,06 em relação ao salário mínimo nacional (580€)</i> <i>Nota: Não inclui dados da CORRE e da Tourline</i>	-	ODS 1

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Impactos Económicos Indiretos			
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	94, 97	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	92, 97	
Práticas de Compra			
EC9	<p>Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes</p> <p><i>87% das compras foram adjudicadas a fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 13% a fornecedores internacionais. O conceito de "local" deve ser entendido como de âmbito "nacional"</i></p> <p><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 (ex. serviços de limpeza, combustíveis, manutenção)</i></p>	-	ODS 12
Emprego			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	-	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	-	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	-	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	-	ODS 5 ODS 8
Relações Laborais			
LA4	<p>Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva</p> <p><i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE</i></p>	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Higiene e Segurança			
LA5	<p>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</p> <p><i>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</i></p>	-	
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	-	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	-	ODS 3
LA8	<p>Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos</p> <p><i>Não se conhecem outros para além do que está previsto no regulamento de obras sociais- ROS e no Acordo da Empresa - AE2015. 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. Nesse sentido, foi incrementada a comparticipação dos beneficiários no sistema, através do aumento das quotas mensais e dos copagamentos a seu cargo nos atos de rotina, mantendo-se o caráter abrangente do sistema e reforçando-se algumas medidas de apoio social</i></p>	-	ODS 8
Formação			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	-	ODS 4 ODS 5
LA10	<p>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</p> <p><i>Proposta de Outplacement Programa de Apoio à Transição e Mudança</i></p>	-	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	-	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	-	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	-	ODS 5 ODS 8 ODS 10

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais			
LA14	<p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais</p> <p><i>Em 2018, dos 166 novos fornecedores dos CTT, SA, 106 (63,9%) foram selecionados com base em critérios associados a práticas laborais</i></p> <p><i>No caso da Mailtec, 80% dos 5 novos fornecedores foram selecionados de acordo com as referidas práticas</i></p>	-	ODS 8 ODS 16
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	-	ODS 16
Direitos Humanos			
HR1	<p>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</p> <p><i>O número de contratos considerados como significativos foi de 337 (95,8%), sendo que todos incluem cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos</i></p>	-	ODS 10 ODS 12
HR2	<p>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</p> <p><i>6 936 trabalhadores receberam 14 326 horas de formação em políticas de direitos humanos, representando 54,4% do total nacional de trabalhadores</i></p>	-	ODS 4
Não Discriminação			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	-	
	<i>Não se verificaram casos de discriminação</i>		
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
HR4	<p>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</p> <p><i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE</i></p>	-	ODS 10
Trabalho Infantil			
HR5	<p>Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação</p> <p><i>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 por estes, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula n) "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"</i></p>	-	ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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 <i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i>	-	ODS 16
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			
HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos <i>70% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos</i>	-	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>	-	ODS 12
Sociedade			
Comunidades Locais			
S01	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	92	
S02	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	93	
Combate à corrupção			
S03	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	-	
S04	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>Relativamente ao número total e percentual de parceiros comerciais aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, os CTT, 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 onde consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 669 fornecedores a quem adjudicamos compras, 654 assinaram a declaração, ou seja, 97,7%</i>	-	ODS 4 ODS 16
S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-	ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Políticas Públicas			
S06	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições</i>	-	
Concorrência Desleal			
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de anti trust e monopólio, bem como os seus resultados	-	ODS 16
Conformidade			
S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	-	
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			
S09	Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade <i>70% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios, sendo que 277 foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade</i>	-	
S010	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Não se detetou na cadeia de fornecedores impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade</i>	93	
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade			
S011	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais	-	
Produtos e serviços			
Saúde e Segurança do Cliente			
PR1	Porcentagem 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>	-	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, 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>	-	ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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>	-	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	-	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	-	
Comunicações de Marketing			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos</i>	-	
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>Uma determinação do Banco de Portugal relativa ao Banco CTT, sem qualquer multa ou sanção, relativa a anúncio de imprensa do Crédito Habitação, sem o respetivo exemplo representativo</i>	-	
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>	-	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	-	
Meio ambiente			
Consumo de Materiais			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	94-96, 98, 99	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	-	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	-	ODS 15
Energia			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	-	ODS 7 ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN4	Consumo de energia fora da organização <i>Valor calculado através dos fatores de emissão provenientes dos fornecedores de energia</i>	-	
EN5	Intensidade energética	-	ODS7 ODS12
EN6	Redução do consumo de energia	-	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	94	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
Água			
EN8	Consumo total de água, por fonte	-	ODS6
EN9	Recursos hídricos significativamente afetadas 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, limpezas e rega de espaços verdes</i>	-	ODS6
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e utilizada	-	ODS6
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 impacte 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>		ODS15
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>	-	ODS15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	-	ODS13 ODS15
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	-	ODS12 ODS13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	-	ODS12 ODS13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	-	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	95	ODS 11 ODS 13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio <i>Não se verificaram emissões deste tipo</i>	-	ODS 13
EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	-	
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>	-	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	-	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 8 ocorrências nos centros de produção de logística do Sul, que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não têm impacte significativo</i>	-	
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>	94	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	-	
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>	-	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>	-	
Geral			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo	-	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Avaliação Ambiental de Fornecedores			
EN32	<p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais</p> <p><i>Em 2018 utilizaram critérios ambientais em 96,7% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 98,3% do total</i></p>	-	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
EN33	<p>Atuais e potenciais impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas</p> <p><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></p>	-	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais			
EN34	<p>Número de queixas sobre impactos ambientais, reportados, endereçados e resolvidos através dos mecanismos formais de reclamação</p> <p><i>Não se identificaram queixas neste âmbito</i></p>	-	

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