

## 11. Sítio da Internet

### Endereço

O endereço do *website* dos CTT é o seguinte:

[www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)

### Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Identificação da Sociedade”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

### Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

### Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “A Empresa” (secção “Governo da Sociedade”) e “Relações com Investidores” (secção “Contactos”), no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

### Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Informação Financeira”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2019 inclui os seguintes eventos societários:

### Evento

### Data

Resultados anuais de 2018	20 de fevereiro de 2019*
Relatório & Contas 2018	15 de março de 2019*
Assembleia Geral Anual de Acionistas	23 de abril de 2019
Resultados do 1º Trimestre de 2019	29 de abril de 2019*
Data de ex-dividendo	15 de maio de 2019
Pagamento de Dividendos	17 de maio de 2019
Resultados do 1º Semestre de 2019	25 de julho de 2019*
Relatório & Contas 1º Semestre de 2019	28 de agosto de 2019*
Resultados do 3º Trimestre de 2019	30 de outubro de 2019*

(\*) Após o fecho do mercado

### Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Relações com Investidores”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

### Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Relações com Investidores”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).



**Local onde se disponibiliza o relato de sustentabilidade e sobre os princípios e iniciativas de sustentabilidade da empresa**

O relato pode ser consultado em "CTT e Investidores", "Informação financeira", "Contas Consolidadas" e informação adicional em "CTT Investidores", "Sustentabilidade", no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: [sustentabilidade@ctt.pt](mailto:sustentabilidade@ctt.pt), ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, para a Direção da Marca e Comunicação/Sustentabilidade e Ambiente.



## 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
<b>Estratégia e Análise</b>			
<b>G-1</b>	Mensagem do Presidente	-	
<b>G-2</b>	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	-	
<b>Perfil Organizacional</b>			
<b>G-3</b>	Nome da organização	-	
<b>G-4</b>	Principais marcas, produtos e/ou serviços	-	
<b>G-5</b>	Localização da sede social da organização	-	
<b>G-6</b>	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>	-	
<b>G-7</b>	Tipo e natureza jurídica da propriedade	430	
<b>G-8</b>	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>	-	
<b>G-9</b>	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	-	
<b>G-10</b>	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	-	ODS 8
<b>G-11</b>	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	-	ODS 8
<b>G-12</b>	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>	-	

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pág(s)</b>	<b>ODS</b>
<b>G-13</b>	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	-	
<b>G-14</b>	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	-	
<b>G-15</b>	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	-	
<b>G-16</b>	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	-	
<b>Aspetos Materiais Identificados e Limites</b>			
<b>G-17</b>	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	-	
<b>G-18</b>	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	-	
<b>G-19</b>	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	-	
<b>G-20</b>	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	-	
<b>G-22</b>	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	-	
<b>G-23</b>	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	-	
<b>Envolvimento das Partes Interessadas</b>			
<b>G-24</b>	Lista das partes interessadas da organização	-	
<b>G-25</b>	Base para identificação e seleção das partes interessadas	-	
<b>G-26</b>	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	-	
<b>G-27</b>	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	-	
<b>Perfil do Relatório</b>			
<b>G-28</b>	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	-	
<b>G-29</b>	Data do último relatório publicado	-	
<b>G-30</b>	Ciclo de publicação de relatórios	-	
<b>G-31</b>	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	430	
<b>G-32</b>	Índice de indicadores GRI	433	
<b>G-33</b>	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
<b>Governança</b>			
<b>G-34</b>	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	-	
<b>G-35</b>	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	-	
<b>G-36</b>	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	-	
<b>G-38</b>	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	-	
<b>G-39</b>	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	-	ODS 16
<b>G-40</b>	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
<b>G-41</b>	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	-	ODS 16
<b>G-43</b>	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	-	ODS 4
<b>G-44</b>	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	-	
<b>G-45</b>	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
<b>G-46</b>	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	-	
<b>G-47</b>	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	-	
<b>G-49</b>	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Remuneração e Incentivos</b>			
<b>G-51</b>	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	-	
<b>G-52</b>	Processo adotado para a determinação da remuneração	-	
<b>G-53</b>	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
<b>Ética e Integridade</b>			
<b>G-56</b>	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	-	ODS 16
<b>G-57</b>	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
<b>G-58</b>	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
<b>Desempenho económico (dados consolidados)</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização		
<b>EC1</b>	Valor económico direto gerado e distribuído	-	ODS 8
<b>EC2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	-	ODS 13
<b>EC3</b>	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	-	
	Apoio financeiro recebido do Governo		
		<b>Grupo</b>	<b>Empresa</b>
	Benefícios fiscais	1960 760 <sup>(1)</sup>	1782 360
<b>EC4</b>	Créditos fiscais	452 822	444 943
	Total	2 413 582	2 227 303
	<sup>(1)</sup> Inclui 140 000€ relativo ao benefício fiscal do Banco CTT relativo à remuneração convencional do capital social		
<b>Presença no Mercado</b>			
<b>ECS</b>	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
<b>Impactos Económicos Indiretos</b>			
<b>EC7</b>	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	-	
<b>EC8</b>	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	-	
<b>Práticas de Compra</b>			
<b>EC9</b>	<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
<b>Emprego</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização		
<b>LA1</b>	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	-	ODS 5 ODS 8
<b>LA2</b>	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
<b>LA3</b>	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	-	ODS 5 ODS 8
<b>Relações Laborais</b>			
<b>LA4</b>	<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
<b>Higiene e Segurança</b>			
<b>LA5</b>	<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>	-	
<b>LA6</b>	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	-	ODS 3
<b>LA7</b>	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	-	ODS 3
<b>LA8</b>	<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 participação 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
<b>Formação</b>			
<b>LA9</b>	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	-	ODS 4 ODS 5
<b>LA10</b>	<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
<b>LA11</b>	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	-	ODS 5
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>			
<b>LA12</b>	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
<b>Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens</b>			
<b>LA13</b>	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
<b>Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais</b>			
<b>LA14</b>	<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
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Práticas Laborais</b>			
<b>LA16</b>	<p>Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais</p>	-	ODS 16
<b>Direitos Humanos</b>			
<b>HR1</b>	<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
<b>HR2</b>	<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
<b>Não Discriminação</b>			
<b>HR3</b>	<p>Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de discriminação</i></p>	-	
<b>Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>			
<b>HR4</b>	<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
<b>Trabalho Infantil</b>			
<b>HR5</b>	<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
<b>Trabalho Forçado</b>			
<b>HR6</b>	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
<b>Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos</b>			
<b>HR10</b>	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
<b>HR11</b>	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
<b>Sociedade</b>			
<b>Comunidades Locais</b>			
<b>S01</b>	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	-	
<b>S02</b>	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	-	
<b>Combate à corrupção</b>			
<b>S03</b>	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	-	
<b>S04</b>	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
<b>S05</b>	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-	ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Políticas Públicas</b>			
<b>S06</b>	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições</i>	-	
<b>Concorrência Desleal</b>			
<b>S07</b>	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de anti trust e monopólio, bem como os seus resultados	-	ODS 16
<b>Conformidade</b>			
<b>S08</b>	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	-	
<b>Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade</b>			
<b>S09</b>	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>	-	
<b>S010</b>	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>	-	
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade</b>			
<b>S011</b>	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais	-	
<b>Produtos e serviços</b>			
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>			
<b>PR1</b>	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>	-	
<b>PR2</b>	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
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>			
<b>PR3</b>	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
<b>PR4</b>	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	-	
<b>PR5</b>	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	-	
<b>Comunicações de Marketing</b>			
<b>PR6</b>	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos</i>	-	
<b>PR7</b>	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>	-	
<b>Privacidade do Cliente</b>			
<b>PR8</b>	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
<b>Conformidade</b>			
<b>PR9</b>	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	-	
<b>Meio ambiente</b>			
<b>Consumo de Materiais</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização		
<b>EN1</b>	Materiais utilizados, por peso ou por volume	-	
<b>EN2</b>	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	-	ODS 15
<b>Energia</b>			
<b>EN3</b>	Consumo de energia dentro da organização	-	ODS 7 ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>EN4</b>	Consumo de energia fora da organização <i>Valor calculado através dos fatores de emissão provenientes dos fornecedores de energia</i>	-	
<b>EN5</b>	Intensidade energética	-	ODS7 ODS12
<b>EN6</b>	Redução do consumo de energia	-	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
<b>EN7</b>	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	-	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
<b>Água</b>			
<b>EN8</b>	Consumo total de água, por fonte	-	ODS 6
<b>EN9</b>	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>	-	ODS 6
<b>EN10</b>	Porcentagem e volume total de água reciclada e utilizada	-	ODS 6
<b>EN11</b>	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
<b>EN12</b>	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
<b>EN13</b>	Habitats protegidos ou recuperados	-	ODS13 ODS15
<b>EN15</b>	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	-	ODS12 ODS13
<b>EN16</b>	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	-	ODS12 ODS13
<b>EN17</b>	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	-	
<b>EN18</b>	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	-	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>EN19</b>	Redução das emissões de gases de efeito estufa	-	ODS 11 ODS 13
<b>EN20</b>	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio <i>Não se verificaram emissões deste tipo</i>	-	ODS 13
<b>EN21</b>	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	-	
<b>Resíduos e Efluentes</b>			
<b>EN22</b>	Descarga total de água por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal apenas numa instalação da região Centro</i>	-	ODS 6
<b>EN23</b>	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	-	ODS 12
<b>EN24</b>	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>	-	
<b>Produtos e Serviços (impactes ambientais)</b>			
<b>EN27</b>	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>	-	ODS 11 ODS 12 ODS 17
<b>EN28</b>	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	-	
<b>Conformidade Legal e Regulamentar</b>			
<b>EN29</b>	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
<b>Transportes</b>			
<b>EN30</b>	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>	-	
<b>Geral</b>			
<b>EN31</b>	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
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>			
<b>EN32</b>	<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
<b>EN33</b>	<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 <a href="http://www.ctt.pt">www.ctt.pt</a>; 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
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais</b>			
<b>EN34</b>	<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")