

10. Apoio ao Investidor

A **Direção de Relações com Investidores (RI)** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento sólido e duradouro entre, por um lado, os acionistas, investidores e analistas de *research*, a CMVM, a Euronext Lisbon e os mercados de capitais em geral, e, por outro lado, a Empresa e os seus órgãos sociais, disponibilizando atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT, em termos económicos, financeiros e de governo societário. Além disso, esta Direção assegura a articulação proactiva da estratégia da Empresa com investidores e analistas de *research* e, ainda, que a Empresa conhece a perceção que os mercados têm dela.

A equipa da RI dos CTT é composta por 5 pessoas e dirigida por Peter Tsvetkov, tendo os seguintes **contactos:**

Morada:

Avenida D. João II, nº 13, 12º piso
1999-001 Lisboa - Portugal
investors@ctt.pt

Telefone: +351210 471087

Fax: +351210 471996

Website: www.ctt.pt

O Representante para as Relações com o Mercado dos CTT é o Administrador Executivo e CFO, Guy Patrick Guimarães de Goyrí Pacheco.

Em 2018, no âmbito da referida missão da RI, os CTT desenvolveram as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório & Contas Anual de 2017 e Relatório & Contas do 1º semestre de 2018), emitiram 23 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais) e 26 comunicados de participação qualificada nos CTT, bem como 4 referentes a transações de dirigentes. No total, foram feitas 53 comunicações ao mercado;
- Receberam e processaram 356 *e-mails* de investidores institucionais, 1636 de analistas de *research*, 663 provenientes de organizadores de conferências e eventos financeiros e 944 de outros investidores e público em geral. Dado que nem todos careciam de resposta (caso dos relatórios de *research* sobre os CTT e os seus pares que a RI recebe das corretoras) ou esta foi dada diretamente por via telefónica, a RI providenciou por *e-mail* as indicadas no quadro abaixo nos prazos também mencionados, não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2018.

Quadro comparativo 2017-2018 das respostas dadas por e-mail

	em menos de 1h*		de 1h a 24h*		em mais de 24h*		Totais	
	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18
A investidores institucionais	282	126	83	36	6	12	371	174
A analistas	213	132	51	29	3	3	267	164
A outros (investidores de retalho, público, etc.)	223	176	163	139	12	9	398	324
Total	718	434	297	204	21	24	1036	662
Percentagem	69,3%	65,6%	28,7%	30,8%	2,0%	3,6%	100%	100%

(*) contado a partir da hora de receção do pedido.

• Foram despendidos pelos CTT 11,5 dias em reuniões externas com investidores, dos quais 7 dias em 7 conferências (organizadas por 6 corretoras diferentes em 4 cidades distintas) e 4,5 dias em 5 *roadshows* (organizadas por 3 corretoras diferentes em 4 cidades distintas). Em 2018, o CEO da Sociedade despendeu 3 dias no exterior em atividades relativas a Relações com Investidores e o CFO despendeu 4,5 dias para o mesmo efeito. Adicionalmente, os CTT receberam visitas de 5 investidores em Lisboa. Ao longo do ano, a Empresa reuniu com 117 investidores.

A 31 de dezembro de 2018, a cobertura da ação dos CTT era realizada por 8 analistas de *research* (11 no final de 2017). Nessa data, o preço-alvo médio dos 8 analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 3,407€, estando o Santander em revisão. Um dos analistas tinha recomendação negativa sobre a ação, 5 tinham recomendações neutras e um tinha recomendação positiva.

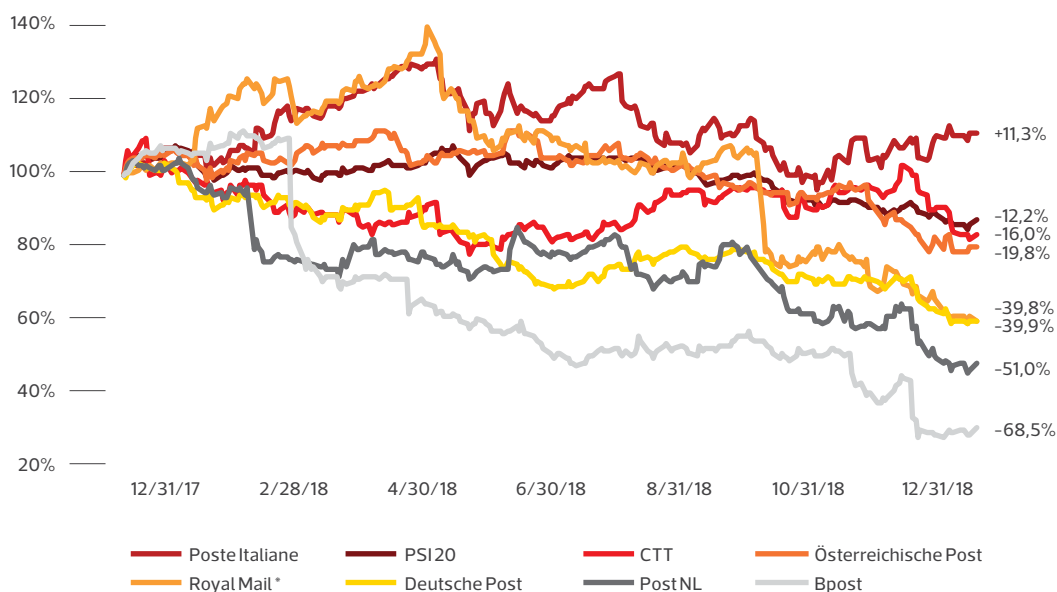
Durante o ano 2018, foram transacionadas cerca de 230 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 903 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 150% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 31 de dezembro de 2018, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 2,946 €.

No ano 2018, os CTT pagaram um dividendo de 0,38 € por ação, tendo o preço da ação depreciado em 16,00%. Assim, o retorno global acionista (variação do preço da ação + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2017) foi de -5,09%. No mesmo período, o PSI 20 desvalorizou 12,19% e registou um retorno global acionista de -8,64%.

Em termos de variação do preço da ação, o melhor desempenho no setor postal europeu em 2018 foi da Poste Italiane com uma valorização de 11,30%, tendo os restantes 5 pares registado variações entre 19,8% e -68,5%.

Desempenho da ação CTT vs PSI 20 & sector

(Ano 2018 - base 100 a 31 dez 2017)



* Cotação de Royal Mail em libras.



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	-	
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>	-	
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>	-	
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	414	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	414	
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	417	
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 Aspetos 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			
ECS	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	-	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	-	
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 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
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	<p>Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais</p>	-	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	<p>Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de discriminação</i></p>	-	
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	-	
S02	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	-	
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>	-	
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		
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	-	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	Porcentagem 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	-	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>	-	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")