



Anexo IV

Índice e indicadores GRI



Anexo IV

Índice e indicadores GRI

 Tabela 1 - **Trabalhadores**

Recursos Humanos		18			19			CTT
Indicadores	CTT	CTTSA	Subsidiárias	CTT	CTTSA	Subsidiárias	Variação anual %	
Indicadores Laborais (nº pessoas)								
Trabalhadores	12 097	10 663	1 434	12 355	10 743	1 612	2,1	
Feminino	4 018	3 613	405	4 125	3 650	475	2,7	
Masculino	8 079	7 050	1 029	8 230	7 093	1 137	1,9	
Vínculo contratual (nº pessoas)								
Efetivos	10 884	9 825	1 059	10 979	9 735	1 244	0,9	
Feminino	3 599	3 279	320	3 687	3 283	404	2,4	
Masculino	7 285	6 546	739	7 292	6 452	840	0,1	
Contratados	1 213	838	375	1 376	1 008	368	13,4	
Feminino	419	334	85	438	367	71	4,5	
Masculino	794	504	290	938	641	297	18,1	
Tempo integral								
Feminino	3 902	3 533	369	4 018	3 579	439	3,0	
Efetivos	3 544	3 248	296	3 638	3 260	378	2,7	
Contratados	358	285	73	380	319	61	6,1	
Masculino								
Efetivos	7 256	6 534	722	7 264	6 443	821	0,1	
Contratados	630	423	207	739	543	196	17,3	
Tempo parcial								
Feminino	116	80	36	107	71	36	-7,8	
Efetivos	55	31	24	49	23	26	-10,9	
Contratados	61	49	12	58	48	10	-4,9	
Masculino								
Efetivos	193	93	100	227	107	120	17,6	
Contratados	29	12	17	28	9	19	-3,4	
Contratados	164	81	83	199	98	101	21,3	
Faixa etária (nº pessoas)								
<30	950	651	299	1 105	769	336	16,3	
Feminino	317	255	62	325	262	63	2,5	
Masculino	633	396	237	780	507	273	23,2	
30 a 50								
Feminino	2 411	2 097	314	2 472	2 109	363	2,5	
Masculino	4 501	3 860	641	4 434	3 744	690	-1,5	
> 50								
Feminino	4 235	4 055	180	4 344	4 121	223	2,6	
Masculino	1 290	1 261	29	1 328	1 279	49	2,9	

Recursos Humanos

18

19

CTT

Indicadores	18			19			Variação anual %
	CTT	CTTSA	Subsidiárias	CTT	CTTSA	Subsidiárias	
Masculino	2945	2794	151	3016	2842	174	2,4
Categoria profissional (nº pessoas)							
Quadro superior	1282	1017	265	1288	1013	275	0,5
Feminino	628	500	128	646	514	132	2,9
<30	48	27	21	49	26	23	2,1
30 a 50	422	323	99	430	330	100	1,9
>50	158	150	8	167	158	9	5,7
Masculino	654	517	137	642	499	143	-1,8
<30	33	21	12	38	23	15	15,2
30 a 50	396	278	118	388	270	118	-2,0
>50	225	218	7	216	206	10	-4,0
Quadro médio	429	383	46	401	370	31	-6,5
Feminino	159	151	8	151	149	2	-5,0
<30	0	0	0	0	0	0	0,0
30 a 50	62	54	8	53	51	2	-14,5
>50	97	97	0	98	98	0	1,0
Masculino	270	232	38	250	221	29	-7,4
<30	0	0	0	0	0	0	0,0
30 a 50	120	90	30	104	83	21	-13,3
>50	150	142	8	146	138	8	-2,7
Atendimento	2435	2435	0	2397	2397	0	-1,6
Feminino	1679	1679	0	1656	1656	0	-1,4
<30	94	94	0	98	98	0	4,3
30 a 50	926	926	0	922	922	0	-0,4
>50	659	659	0	636	636	0	-3,5
Masculino	756	756	0	741	741	0	-2,0
<30	30	30	0	45	45	0	50,0
30 a 50	296	296	0	285	285	0	-3,7
>50	430	430	0	411	411	0	-4,4
Distribuição	5317	4934	383	5208	4974	234	-2,1
Feminino	725	684	41	742	721	21	2,3
<30	86	69	17	80	80	0	-7,0
30 a 50	500	477	23	509	489	20	1,8
>50	139	138	1	153	152	1	10,1

Recursos Humanos

'18

'19

CTT

Indicadores	'18			'19			Variação anual %
	CTT	CTTSA	Subsidiárias	CTT	CTTSA	Subsidiárias	
Masculino	4 592	4 250	342	4 466	4 253	213	-2,7
<30	361	243	118	296	294	2	-18,0
30 a 50	2 780	2 584	196	2 670	2 490	180	-4,0
> 50	1 451	1 423	28	1 500	1 469	31	3,4
Categoria profissional (nº pessoas)							
Outros grupos	2 634	1 894	740	3 061	1 989	1 072	16,2
Feminino	827	599	228	930	610	320	12,5
<30	89	65	24	98	58	40	10,1
30 a 50	501	317	184	558	317	241	11,4
> 50	237	217	20	274	235	39	15,6
Masculino	1 807	1 295	512	2 131	1 379	752	17,9
<30	209	102	107	401	145	256	91,9
30 a 50	909	612	297	987	616	371	8,6
> 50	689	581	108	743	618	125	7,8
Chefias por género (nº pessoas)							
Administração	5	5	-	5	5	-	0
Feminino	1	1	-	0	0	-	-100
Masculino	4	4	-	5	5	-	25
Chefia - 1ª linha	43	35	8	40	32	8	-7,0
Feminino	10	10	0	8	8	0	-20
Masculino	33	25	8	32	24	8	-3,0
Chefia - 2ª linha a)	163	135	28	137	111	26	-16,0
Feminino	79	68	11	67	56	11	-15,2
Masculino	84	67	17	70	55	15	-16,7
Diversidade (nº de pessoas) a)							
Trabalhadores estrangeiros	44	31	13	85	63	22	93,2
Feminino	14	13	1	21	20	1	50,0
Masculino	30	18	12	64	43	21	113,3
Trabalhadores com necessidades especiais	257	247	10	262	252	10	1,9
Feminino	112	107	5	125	120	5	11,6
Masculino	145	140	5	137	132	5	-5,5
Nível de escolaridade (nº de pessoas)							
Ensino universitário	1 809	1 490	319	1 963	1 545	418	8,5
12º Ano	5 536	4 886	650	5 743	5 039	704	3,7
3º ciclo ensino básico	3 334	2 983	351	3 339	2 959	380	0,1
<3º ciclo do ensino básico	1 418	1 304	114	1 310	1 200	110	-7,6
Taxa de rotatividade	17,7	17,0	22,4	16,9	16,4	20,2	-0,8 p.p
Feminino	15,8	16,4	10,6	15,8	16,1	13,3	0 p.p
<30	6,2	6,3	4,7	6,4	6,2	7,4	0,2 p.p

Recursos Humanos

'18

'19

CTT

Indicadores	'18			'19			Variação anual %
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
30 a 50	6,3	6,5	4,7	6,8	7,0	5,5	0,5 p.p
> 50	3,3	3,5	1,2	2,6	2,8	0,4	-0,7 p.p
Masculino	18,0	17,3	23,0	17,5	16,6	23,1	-0,5 p.p
< 30	9,7	8,7	16,9	9,2	8,2	15,3	-0,5 p.p
30 a 50	4,8	4,8	3,6	5,5	5,3	4,7	0,6 p.p
> 50	3,5	3,8	1,2	2,8	3,1	1,1	-0,7 p.p
Taxa de contratações	18,9	17,6	30,7	21,8	20,1	33,0	2,9 p.p
Feminino	19,0	19,0	19,5	21,0	20,5	24,8	2 p.p
< 30	9,4	9,5	8,4	9,6	9,2	12,2	0,2 p.p
30 a 50	9,3	9,2	10,1	11,1	11,0	12,4	1,8 p.p
> 50	0,3	0,2	1,0	0,3	0,3	0,2	0 p.p
Masculino	18,5	16,9	29,6	22,2	19,9	36,4	3,7 p.p
< 30	11,8	10,5	21,2	13,5	12,0	23,1	1,7 p.p
30 a 50	6,1	5,9	7,8	8,1	7,5	12,0	2 p.p
> 50	0,6	0,6	0,7	0,6	0,5	1,3	0 p.p
Taxa de retorno	100	100		99	99		-1 p.p
Feminino							
Masculino							
Taxa de retenção	100	100		100	100		-0 p.p
Feminino							
Masculino							
Prevenção e Segurança	b)						
Nº Total de acidentes laborais	1017	896	121	1080	975	105	6,2
Feminino	266	250	16	284	268	16	6,8
Masculino	751	646	105	796	707	89	6,0
Taxa de lesões por acidentes laborais	*10⁻⁵	3,9	3,8	5,1	3,8	3,7	4,9
Feminino		3,1	3,1	2,9	2,8	2,7	3,7
Masculino		4,3	4,1	5,8	4,3	4,2	5,3
Taxa de doenças profissionais	*10⁻⁵	0,03	0,03	0,00	0,06	0,07	0,00
Feminino		0,05	0,05	0,00	0,11	0,11	0,00
Masculino		0,02	0,03	0,00	0,04	0,04	0,00
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais	*10⁻⁵	142,9	137,8	197,4	124,9	127,2	93,6
Feminino		93,4	91,3	125,3	85,6	84,6	109,9
Masculino		167,4	161,6	220,3	144,2	149,1	89,5
Óbitos	0	0	0	1	1	0	100
Absentismo	5,1	5,5	2,6	4,8	5,2	2,7	-0,3 p.p
Formação	b)						
Número de horas de formação	218 607	202 129	16 478	229 384	211 457	17 927	4,9
Média de horas de formação	19	19	15	20	20	18	4,0

Recursos Humanos

'18

'19

CTT

Indicadores	'18			'19			Variação anual %
	CTT	CTTSA	Subsidiárias	CTT	CTTSA	Subsidiárias	
Feminino	28	28	26	30	30	29	6,0
Masculino	14	14	11	14	14	14	1,9
Média de horas por categoria							
Quadro Superior	43	44	42	41	39	48	-5,1
Feminino	47	48	46	41	40	45	-13,1
Masculino	39	40	38	41	38	51	4,3
Quadro Médio	28	30	21	28	29	17	-2,3
Feminino	30	30	42	31	31	23	1,9
Masculino	27	29	17	26	27	16	-5,2
Atendimento	31,6	31,6	15,5	41	41	-	28,3
Feminino	32,5	32,5	15,5	42	42	-	28,2
Masculino	29,9	29,9	-	38	38	-	27,1
Distribuição	8,1	8,2	4,4	7	7	7	-17,3
Feminino	9,0	9,1	4,2	7	7	7	-17,6
Masculino	7,9	8,1	4,5	7	7	7	-17,2
Outros	8,3	27,7	5,4	14	15	6	63,0
Feminino	12,0	21,7	7,5	15	16	10	26,4
Masculino	6,9	39,2	4,9	13	15	5	85,5
Rácio salarial por género (F/M)	1,07	1,07	1,19	1,08	1,08	1,18	0 p.p
Quadro Superior	0,80	0,84	0,63	0,82	0,87	0,66	0 p.p
Feminino (€)	2 006,9	2 070,2	1 759,7	2 042,2	2 089,2	1 859,1	1,8
Masculino (€)	2 519,1	2 450,7	2 777,0	2 499,2	2 414,0	2 805,1	-0,8
Quadro Médio	1,00	0,98	0,95	0,98	0,96	0,83	0 p.p
Feminino (€)	1 379,2	1 399,0	1 005,0	1 398,3	1 404,0	972,3	1,4
Masculino (€)	1 378,1	1 430,9	1 056,2	1 422,1	1 463,0	1 177,2	3,2
Atendimento	0,93	0,93	-	0,93	0,93	-	0 p.p
Feminino (€)	1 073,9	1 073,9	-	1 078,7	1 078,7	-	0,4
Masculino (€)	1 157,0	1 157,0	-	1 160,7	1 160,7	-	0,3
Distribuição	0,91	0,90	1,00	0,90	0,89	1,01	0 p.p
Feminino (€)	813,3	823,5	624,8	820,77	820,44	834,83	0,9
Masculino (€)	895,2	916,0	626,6	916,98	921,23	826,59	2,4
Outros	0,98	0,96	1,01	1,02	0,99	1,07	0 p.p
Feminino (€)	941,2	959,6	768,3	970,61	990,69	838,90	3,1
Masculino (€)	964,3	1 003,0	760,5	955,02	1 004,5	783,09	-1,0
Relações laborais %	b)						
Acordos coletivos de trabalho	90,7	98,4	7,5	90,4	98,4	5,6	-0,3 p.p
Sindicalização	76,0	79,3	40,8	73,9	77,0	40,3	-2,1 p.p

a) Não inclui dados da CORRE e da CTT Expresso Espanha.

b) Não inclui dados da CORRE, da CTT Expresso Espanha e da 321 Crédito.

Tabela 2 - Ambiente

Indicadores ^{a)}	18			19			Variação anual %
	CTT	CTTSA	Subsidiárias	CTT	CTTSA	Subsidiárias	
Consumo de energia (GJ)	390 353,4	351 854,5	38 498,8	380 691,4	343 699,4	36 992,0	-2,5%
Consumo total de eletricidade	155 576,8	135 430,7	20 146,1	141 921,2	123 375,7	18 545,5	-8,8%
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de eletricidade verde	155 576,8	135 430,7	20 146,1	141 921,2	123 375,7	18 545,5	-8,8%
Consumo de energia por painéis solares	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	6 575,7	6 575,7	0,0	6 632,2	6 632,2	0,0	0,9%
Consumo total de combustíveis	226 421,8	208 069,0	18 352,7	230 952,4	212 505,9	18 446,5	2,0%
Consumo total de gás	1 651,8	1 651,8	0,0	1 058,4	1 058,4	0,0	-35,9%
Consumo médio da Frota (Lt./100)	9,2	9,5	6,9	9,2	9,5	7,0	0,4%
Veículos menos poluentes (uni.)	311,0	311,0	0,0	315,0	310,0	5,0	1,3%
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) (ton CO₂)	16 176,5	14 870,4	1 306,1	16 461,5	15 148,6	1 312,9	1,8%
Consumo de combustível	16 078,0	14 771,9	1 306,1	16 396,9	15 084,0	1 312,9	2,0%
Consumo de gás	98,5	98,5	0,0	64,6	64,6	0,0	-34,4%
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) (ton CO₂)	188,5	188,5	0,0	190,1	190,1	0,0	0,9%
Consumo de eletricidade	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de energia térmica	188,5	188,5	0,0	190,1	190,1	0,0	0,9%
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) (ton CO₂)^{b)}	41 803,9	14 491,9	27 312,0	43 446,1	14 294,1	29 152,0	3,9%
Transporte aéreo	11 272,8	7 249,6	4 023,2	11 696,7	7 066,6	4 630,1	3,8%
Transporte marítimo	56,3	4,4	51,9	56,6	4,4	52,2	0,6%
Transporte rodoviário por frota subcontratada ^{b)}	24 205,8	1 632,7	22 573,1	25 407,7	1 505,5	23 902,3	5,0%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	7,7	7,7	0,0	6,9	6,9	0,0	-8,9%
Commuting	6 261,3	5 597,5	663,8	6 278,0	5 710,6	567,4	0,3%
Emissões de CO₂ compensadas (ton CO₂)	980,5	320,2	660,3	1 011,6	314,4	697,2	3,2%
Scopes 1+2 (ton CO₂)	16 365,0	15 058,9	1 306,1	16 663,7	15 338,7	1 312,9	1,8%
Scopes 1+2+3 (ton CO₂)^{b)}	58 168,9	29 550,8	28 618,1	60 097,7	29 632,8	30 464,9	3,3%
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) (gCO₂/objeto)	14,2	21,9	2,8	14,0	24,5	2,3	-0,9%
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3)^{b)} (gCO₂/objeto)	50,3	43,0	61,0	50,6	47,3	54,3	0,6%

Ambiente

18

19

Indicadores ^{a)}	18			19			Variação anual %
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2) (KgCO₂/1000 €)	22,8	26,3	6,9	22,5	27,3	5,9	-1,4%
Água captada por fonte de origem (M³)	51059,3	37 003,8	14 055,6	48 717,5	36 420,3	12 297,2	-4,3%
Furo	1843,0	1843,0	0,0	1631,0	1631,0	0,0	-11,5%
Rede pública	47 854,1	33 798,6	14 055,60	46 063,5	33 766,3	12 297,2	-3,4%
Água pluvial	1362,2	1362,2	0,0	1023,0	1023,0	0,0	-24,9%
Derrames (uni)	8,0	8,0	0,0	4,0	4,0	0,0	-50%
Consumo de materiais (ton)	3 569,2	1 304,0	2 265,3	3 154,4	2 474,4	680,0	-6,3%
Papel	2 860,1	1 032,0	1 828,1	2 599,9	2 330,4	269,5	-3,4%
Plástico	576,0	243,8	332,2	491,6	122,7	369,0	-22,6%
Metal	4,4	3,7	0,7	4,3	3,7	0,6	-2,6%
Outros materiais	128,8	24,5	104,2	58,7	17,7	40,9	64,1%
Resíduos encaminhados para destino final	-	-	-	-	-	-	-
Total de resíduos (ton)	1560,6	738,7	821,9	1297,3	663,6	633,6	-16,9%
Taxa de Valorização (uni/100)	0,9	0,9	0,8	0,9	0,8	0,9	-2,6%
Certificação Ambiental	-	-	-	-	-	-	-
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	Corporativa +4	Corporativa	4 empresas	Corporativa +4	Corporativa	4 empresas	-
Unidades/Empresas certificadas FSC	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	-
Investimentos e Gastos Ambientais (1000 €)	2 065,9	1 972,9	93,0	2 319,0	2 292,6	26,4	1,9%

a) Não inclui dados da CORRE e da 321 Crédito.

b) Não inclui dados da CORRE, da Transporta e da 321 Crédito.

Tabela 3 - Índice remissivo e indicadores GRI

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Estratégia e Análise			
G-1	Mensagem do Presidente	15, 18	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	51, 63, 97	
Perfil Organizacional			
G-3	Nome da organização	27, 202	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	5, 51, 63, 70, 76, 77, 92, 202	
G-5	Localização da sede social da organização	26, 202	
G-6	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade <i>Portugal, Espanha e Moçambique</i>	202, 449	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	27, 124, 202, 398	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>A Organização opera também no estrangeiro em empresas de direito local, localizadas em Espanha e Moçambique. Embora em ambos os países, a prestação de serviço seja ao nível do Correio Expresso de objetos postais e mercadorias, em Espanha os clientes inserem-se sobretudo na área dos clientes privados e em Moçambique há uma grande representatividade de clientes do setor público</i>	51, 71, 72, 77, 449	
G-9	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	29, 86	
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	86, 442	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	58, 90, 442	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras é formada por 92% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 8% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de Transportes com 31% do valor adjudicado, seguindo-se IT/ Comunicações com 45% e Material Vendável, Suporte à Venda e Consumíveis com 12%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2019, não tem em conta renovações.</i>	449	
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	27	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	63	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	59, 94	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-16	Participação significativa em associações setoriais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica	59, 60	
Aspetos Materiais Identificados e Limites			
G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	27, 51, 132	
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	27	
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	55	
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	27, 55	
G-21	Para cada tema material, relate o limite do tema fora da organização	55	
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	27, 140	
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	27	
Envolvimento das Partes Interessadas			
G-24	Lista das partes interessadas da organização	57	
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	54	
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	56, 57, 64, 65, 67, 75, 90, 96, 394	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	56, 57, 65, 66, 75, 90, 394	
Perfil do Relatório			
G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	27	
G-29	Data do último relatório publicado	28	
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	28	
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	26, 155, 399	
G-32	Índice de indicadores GRI	28, 449	
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	28	
Governança			
G-34	Estrutura do órgão de governança incluindo as suas comissões ou comités. Identifique os que são responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	125, 129, 132	
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	60, 132	
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	132	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-37	Relate os processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	56, 57	
G-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência e género. Mandato dos membros do mais alto órgão de governança, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a impactos económicos, ambientais e sociais	15, 124	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	126, 129, 131, 139	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	124, 126, 127, 143, 402	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	137, 173	ODS 16
G-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactos económicos, ambientais e sociais da organização	129, 173	
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	153	ODS 4
G-44	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Indique a sua frequência e medidas tomadas	139, 176	
G-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais. Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i> . Indique se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais	62, 63, 64, 153, 173	ODS 16
G-46	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	62, 97, 178	
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	60, 61, 63, 98, 153	
G-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os temas materiais são abordados	15	
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	153	
G-50	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	57, 394	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Remuneração e Incentivos			
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	135, 155, 166	
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	87, 135, 155, 166	
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	87, 160, 174	ODS 16
G-54	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país <i>Verifica-se a proporção de 22,3</i>	452	
G-55	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país 0	452	
Ética e Integridade			
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	59, 136	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)	59, 136	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	59, 136, 173	ODS 16
Desempenho económico (dados consolidados)			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	51-55, 59-67, 89-91, 92-93, 436-439	
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	70, 77, 80, 86	ODS 8
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	67, 97	ODS 13
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	91	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
	Apoio financeiro recebido do Governo		
	Grupo ⁽¹⁾		
EC4	Benefícios fiscais	1663 153	
	Créditos fiscais	324 729	453
	Total	1987 882	
	⁽¹⁾ Não inclui o Banco CTT nem a 321 Crédito. O Banco recebeu 94 486,77€ no âmbito de subsídio por criação líquida de emprego.		
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 2019, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 622€ para o género masculino e de 622€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,04 e 1,04 em relação ao salário mínimo nacional (600€)</i> <i>Nota: Não inclui dados da CORRE, da Tourline e da 321 Crédito</i>	442, 453	ODS 1
EC6	Percentagem de gestores contratados na comunidade local para unidades operacionais importantes <i>Os gestores são sobretudo contratados de acordo com as suas competências</i>	453	
Impactos Económicos Indiretos			
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	15, 31, 51, 63, 64, 65, 66, 72, 76, 77, 92,	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	31, 51, 64, 71, 76, 77, 95	
Práticas de Compra			
EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes <i>A função Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, consolidando-se todas as necessidades de contratualização da empresa independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento. Para efeitos de seleção de fornecedores não são utilizados critérios de localização, exceto quando tal se revela necessário do ponto de vista operacional, o que se justifica pelas práticas de igualdade de oportunidade que advêm não só da opção própria da empresa como em certas circunstâncias das regras da contratação pública. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com uma presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados impactam de forma relevante a economia local por serem prestados com recursos locais (ex. serviços de limpeza, combustíveis, manutenção).</i>	453	ODS 12
Emprego			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	59-67, 86-92, 436-439, 443-446	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	86, 442	ODS 5 ODS 8

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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	90	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	87,442	ODS 5 ODS 8
Relações Laborais			
LA4	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva <i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE</i>	454	
Higiene e Segurança			
LA5	Percentagem dos trabalhadores representados em comités formais de saúde e segurança compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho <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>	454	
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	31, 52, 87, 91, 442	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação <i>Verificam-se 12 doenças profissionais (7 no género feminino). Sem dados da Corre e Tourline</i>	442, 454	ODS 3
LA8	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Não se conhecem outros para além do que está previsto no regulamento de obras sociais- ROS e no Acordo da Empresa. O novo ROS dos CTT mantém um nível de proteção elevado, com maior equilíbrio na repartição de gastos entre a Empresa e os beneficiários e promovendo uma utilização mais racional dos benefícios</i>	87, 454	ODS 8
Formação			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	89, 442	ODS 4 ODS 5
LA10	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores na fase de preparação para a aposentação/reforma <i>Foram realizadas 33 640 horas de formação com a participação de 4 322 trabalhadores/as, em 8 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências</i>	88, 454	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	89	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	92, 123, 125, 127, 442	ODS 5 ODS 8

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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	87, 442	ODS 5 ODS 8 ODS 10
Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais			
LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais <i>Dos 11 novos fornecedores dos CTT, SA foram selecionados 8 (73%) com base em critérios associados a práticas laborais</i> <i>No caso da Produção e Digitalização e da CTT Contacto, 100% de respetivamente 3 e 26 novos fornecedores foram selecionados de acordo com as referidas práticas</i>	455	ODS 8 ODS 16
LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas práticas laborais associadas à cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Não se verificaram impactos negativos</i>	455	
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	60, 96	ODS 16
Direitos Humanos			
HR1	Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos <i>O número de contratos considerados como significativos foi de 354 (97%), sendo que todos incluem cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos</i>	455	ODS 10 ODS 12
HR2	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores que beneficiaram de formação <i>3 877 trabalhadores/as receberam 11 763 horas de formação em políticas de direitos humanos, representando 31,4% do total nacional de trabalhadores</i>	455	ODS 4
Não Discriminação			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	91, 455	
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
HR4	Operações e fornecedores em que possa haver risco ou violação dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva e medidas tomadas para apoiar esses direitos <i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE</i>	455	ODS 10
Trabalho Infantil			
HR5	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <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) "Cumprir 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>	91, 455	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 proibem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i>	91, 456	ODS 16
Práticas de Segurança			
HR7	Porcentagem do pessoal de segurança com formação em políticas ou procedimentos da organização relativos a aspetos de Direitos Humanos que sejam relevantes para as operações <i>O pessoal de segurança é na sua maioria externo à Empresa, mas é garantida a formação e o cumprimento de requisitos associados aos aspetos de direitos humanos</i>	456	
Direitos dos Povos Indígenas			
HR8	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas <i>Não aplicável</i>	456	
Avaliação			
HR9	Porcentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações em direitos humanos e/ou avaliação de impactos <i>0%. Ver HR 5</i>	456	
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			
HR10	Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos <i>73% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos</i>	456	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>	456	ODS 12
Mecanismos de Queixas e Reclamações sobre direitos Humanos			
HR12	Número de queixas e reclamações relativas a direitos humanos, registadas, processadas e resolvidas através de mecanismos de queixa formal <i>Não se registaram</i>	456	
Sociedade			
Comunidades Locais			
S01	Porcentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	71, 93	
S02	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	71, 93, 94, 97	
Combate à corrupção			
S03	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	60, 62, 90	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
S04	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>43,2% dos trabalhadores/as tiveram formação em procedimentos de combate à corrupção</i> <i>No decorrer do processo de compras dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Consideramos que os parceiros comerciais que o conhecem são os que assinam a declaração em que consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 245 fornecedores a quem adjudicámos compras, 233 assinaram a declaração, ou seja, 95%</i>	52, 59, 60, 457	ODS 4 ODS 16
S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de corrupção</i>	60, 457	ODS 16
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>	457	ODS 16
Concorrência Desleal			
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti trust</i> e monopólio, bem como os seus resultados	60	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	60	
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			
S09	Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade <i>73% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios, sendo que 233 foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade</i>	457	
S010	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade</i>	71, 457	
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 <i>Não se registaram</i>	96, 97, 457	
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>	457	
PR2	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais <i>Não se registaram</i>	457	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 17 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>	95, 458	ODS 12
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados <i>Registaram-se 44 049 incidentes e 12 263 casos de não conformidade</i>	96, 458	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	31, 95, 96	
Comunicações de Marketing			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos</i>	458	
PR7	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados <i>Não foram identificados casos de não conformidade</i>	458	
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>	458	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	60	
Meio Ambiente			
Consumo de Materiais			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	61-67, 97-98, 102-105, 107-108, 436-439, 447-448	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	447	ODS 15
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	106	
Energia			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	31, 98, 99, 100, 447	ODS 7 ODS 12
EN4	Consumo de energia fora da organização <i>Valor calculado através dos fatores de emissão provenientes dos fornecedores de energia</i>	99, 100, 104, 447, 458	
EN5	Intensidade energética	98, 447	ODS 7 ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN6	Redução do consumo de energia	98, 99, 100, 101, 104, 447	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	31, 72, 75, 99, 100, 101, 102	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
Água			
EN8	Consumo total de água, por fonte	105, 447	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>	459	ODS6
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e utilizada	447	ODS6
Biodiversidade			
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i>	459	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>	107, 459	ODS15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	107	ODS13 ODS15
EN14	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Não aplicável</i>	459	
Emissões			
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	31, 102, 103, 447	ODS12 ODS13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	31, 102, 103, 447	ODS12 ODS13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	103, 447	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	104, 447	
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	52, 73, 75, 100, 102, 103, 447	ODS11 ODS13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono <i>Não se verificaram emissões deste tipo</i>	459	ODS13
EN21	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	103	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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>	460	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	447	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 2 ocorrências no centro de produção de logística do Sul e 2 ocorrências no centro de produção de logística do Norte que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não têm impacte significativo</i>	460	
EN25	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia <i>Não aplicável</i>	460	
EN26	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água <i>Não aplicável</i>	460	
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>	31, 52, 73, 75, 106, 107, 460	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	106	
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>	60, 460	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>	67, 97, 460	
Geral			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo	99, 108, 447	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>Utilizaram-se critérios ambientais em 97% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99% do total</i></p>	31,461	<p>ODS 8</p> <p>ODS 12</p> <p>ODS 13</p> <p>ODS 17</p>
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>	461	<p>ODS 6</p> <p>ODS 8</p> <p>ODS 9</p> <p>ODS 11</p> <p>ODS 13</p> <p>ODS 15</p> <p>ODS 17</p>
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>	461	

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

CTT – Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta
Avenida D. João II, nº13
1999-001 Lisboa, Portugal
Número de matrícula na C.R.C. de Lisboa
e de pessoa coletiva 500 077 568
Capital Social: EUR 75 000 000,00

ctt.pt

attt