



Relatório Integrado 2022

AnexoIV

Índice GRI



ANEXO IV – ÍNDICE GRI

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

GRI 2-1, 2-27, GRI 201-4, 202-1, 202-2, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, GRI 302-2, 303-2, 304-1, 304-2, 304-4, 305-6, 306-2, 308-1, 308-2, GRI 401-1, 402-1, 403-10, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-1, 418-1

| | |
|------------------------------------|---|
| Declaração de uso | Os CTT relataram em conformidade com as normas GRI, para o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022 |
| GRI 1 usada | GRI 1: Fundamentos 2021 |
| Norma/a setorial/is usada/s | Não foi usada nenhuma norma setorial |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|---|--|---|----------------|--------|
| CONTEÚDOS GERAIS | | | | |
| ORGANIZAÇÃO E PRÁTICAS DE RELATO | | | | |
| 2-1 | Perfil organizacional <i>Os CTT operam em Portugal, Espanha, com a Sucursal em Espanha da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (vulgo CTT Express), e em Moçambique, através da sua participação na Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A.</i> | 9, 11, 14, 179, 273, 510, 575 | | ODS 16 |
| 2-2 | Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização | 14, 40 | | ODS 16 |
| 2-3 | Período do relatório, frequência e pontos de contacto | 14, 14, 212, 507, 510, 588 | | |
| 2-4 | Reformulações de informações | 14 | | |
| 2-5 | Verificação externa | 14, 479 | GC 10 | ODS 16 |
| ATIVIDADES E TRABALHADORES/AS | | | | |
| 2-6 | Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais | 9, 11, 14, 14, 16, 17, 26, 29, 40, 50, 51, 55, 57, 59, 60, 61, 135, 139, 273, 342 | | |
| 2-7 | Trabalhadores/as | 17, 108, 567 | GC 6 | ODS 5 |
| 2-8 | Trabalhadores/as em prestação de serviço | 108 | GC 6 | ODS 5 |
| GOVERNO | | | | |
| 2-9 | Estrutura de governo e gestão | 9, 11, 179, 180, 185, 187, 188 | GC 10 | ODS 16 |
| 2-10 | Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado | 179, 182, 512 | GC 10 | ODS 16 |
| 2-11 | Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado | 9, 186 | GC 10 | ODS 16 |
| 2-12 | Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes | 9, 185 | | ODS 16 |
| 2-13 | Atribuição de responsabilidade da gestão de impactes | 9, 160, 186, 187, 188, 209, 240, 507 | | ODS 16 |
| 2-14 | Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade | 186, 188, 209 | | ODS 16 |
| 2-15 | Conflitos de interesse | 191 | GC 10 | ODS 16 |
| 2-16 | Comunicação de preocupações críticas | 43 | | ODS 16 |
| 2-17 | Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado | 182, 198, 512 | GC 10 | ODS 16 |
| 2-18 | Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado | 192 | GC 10 | ODS 16 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|--|--|---|----------------|--------------------------|
| 2-19 | Políticas de remuneração | 11 , 110 , 190 , 213 , 216 , 227 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 ODS 10 |
| 2-20 | Processos que determinam a remuneração | 110 , 190 , 213 , 216 , 218 , 227 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 ODS 10 |
| 2-21 | Rácio de compensação anual | 110 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 ODS 10 |
| ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS | | | | |
| 2-22 | Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável | 11 , 65 | GC 1-10 | ODS 1-17 |
| 2-23 | Compromissos relacionados com políticas | 26 , 46 , 65 , 160 , 190 | GC 1-10 | ODS 1-17 |
| 2-24 | Incorporação de compromissos | 65 | GC 1-10 | ODS 1-17 |
| 2-25 | Processos para remediar impactes negativos | 43 , 51 , 115 , 160 , 163 | | ODS 1-17 |
| 2-26 | Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões | 26 , 160 , 190 , 240 | | ODS 17 |
| | Conformidade com leis e regulamentos | | | |
| | <i>Em 2022, foram concluídos e arquivados oito processos de contraordenações, alguns deles iniciados em anos anteriores. Os processos mais antigo remontam a 2019. Os valores de despesas associados a estas contraordenações caíram num intervalo muito alargado, desde os casos com despesas entre 142,50 € e 7 551,00 €. O valor médio das coimas aplicadas foi de 1 552,28 € e o total ascendeu a 12 418,25 €. Destes oito casos, só dois tiveram valores de despesas associada acima dos 1 000,00€ e representaram, sozinhos, 80,1% da despesa total com coimas. Um dos casos esteve associado com a não disponibilização do Livro de Reclamações a um/a cliente e o outro com uma falha de segurança na instalação de uma máquina ATM numa loja. De resto, a tipologia mais frequente estava relacionada com processos aduaneiros e alfandegários.</i> | | | |
| 2-27 | | 51 , 115 , 137 , 162 , 575 | GC 1-5 | ODS 16 |
| | <i>Em relação ao pagamento de multas socioeconómicas, no Grupo CTT, verificou-se o pagamento de 864 500,00 €. Destaca-se a multa atribuída pela ANACOM, no valor de 753 000,00 €, por alegadas não-conformidades com os padrões de prestação de serviço ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, que levaram ao pagamento de multas mas que foram alvo de recurso, sem efeitos suspensivos, com apelo à formação de um tribunal arbitral.</i> | | | |
| 2-28 | Participação em associações | 156 | | ODS 8 |
| ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS | | | | |
| 2-29 | Abordagem ao envolvimento das partes interessadas | 46 , 54 , 58 , 60 , 115 , 135 , 150 , 151 , 157 , 158 , 507 | | ODS 1-17 |
| 2-30 | Acordos de negociação coletiva | 110 , 115 , 567 | GC 3 | ODS 8 |
| TEMAS MATERIAIS | | | | |
| TEMAS MATERIAIS | | | | |
| 3-1 | Processo de definição da materialidade | 14 , 157 , 158 | | ODS 1-17 |
| 3-2 | Lista de temas materiais | 158 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 |
| 3-3 | Gestão dos tópicos materiais | 72 , 92 , 135 , 150 , 151 , 158 , 162 , 163 | | ODS 1-17 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|-----------------|---|----------|----------------|---------------------------|
| 3.3 Tópico 1 | <p>Emissões GEE e alterações climáticas Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025) • Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030 • Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030 • Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP) • Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 mi m²) • Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019, até 2022 • Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2023 (-5% até 2022) • Reduzir o consumo de combustíveis 2% até 2023 (-5% até 2022) • Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde", até 2025 • Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais, anualmente • Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais, anualmente • Alcançar um balanço net-zero de emissões carbónicas (scopes 1, 2 e 3), até 2030 • Reduzir as emissões de CO₂ do scope 1 em 3%, até 2023, face a 2022 • Reduzir as emissões de CO₂ nos scopes 1 e 2, face a 2021 (-1% até 2022, -2% até 2023, -61% até 2030) • Reduzir as emissões totais de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, face a 2021 (+5% até 2022, +1% até 2023, -55% até 2030) • Meta SBT (well-below 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, até 2025, face a 2013 • Meta SBT (well-below 2°C): Reduzir a intensidade carbónica por objeto postal em 20% (scopes 1, 2 e 3), até 2025, face a 2013 • Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT, anualmente • Promover a reflorestação ativa do território nacional, com mais 6 500 kits Uma Árvore pela Floresta, por ano | 99 | GC 7-9 | ODS 7 ODS 12 ODS 13 |
| 3.3 Tópico 2 | <p>Satisfação e experiência do/a cliente Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT • Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (60% em 2023, 80% em 2025, 100% em 2030) • Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT | 135 | | ODS 10 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|-----------------|--|----------|----------------|----------------|
| 3.3 Tópico 3 | <p>Satisfação e experiência do/a trabalhador/a Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auscultar o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as: inquérito trimestral Atingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%), até 2025 Publicar e implementar, anualmente, o Plano para a Igualdade CTT Analisar o gap salarial, até 2023 | 111 | GC 6 | ODS 4 ODS 5 |
| 3.3 Tópico 4 | <p>Ética, transparência e anticorrupção Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter, todos os anos, a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC) Pontuar, anualmente, na posição de Leadership no Carbon Disclosure Project - Climate Change Pontuar 90% no rating de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC, até 2030 Reforçar, anualmente, o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia, até 2025 Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as, até 2025 Promover, anualmente, os canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas | 160 | GC 10 | ODS 8 |
| 3.3 Tópico 5 | <p>Saúde e segurança no trabalho Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reduzir anualmente em 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilómetro percorrido Aumentar a taxa de assiduidade para 93%, até 2025 (92% em 2023) Manter, anualmente, o indicador de mortalidade laboral (responsabilidade própria) em 0 mortes Reduzir, anualmente, em 5%, os acidentes laborais Reduzir anualmente, em 5%, os dias perdidos | 119 | | ODS 3 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|------------------------------|--|---|----------------|--------|
| | <p>Formação e desenvolvimento Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa anual de formação (trabalhadores/as efetivo/as) de 1% Taxa anual de trabalhadores/as efetivos/as formados/as de 90% Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações Criar e implementar, até 2025, o novo programa de onboarding para integração dos novos/as trabalhadores/as Divulgar anualmente o programa de formação para novas chefias (e-learning) sobre igualdade de oportunidades e não discriminação Criar e implementar, até 2025, o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral | | | |
| 3.3 Tópico 6 | | 116 | | ODS 4 |
| | <p>Gestão de energia Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025) Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030 Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030 Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP) Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 m²) Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019, até 2022 Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2023 (-5% até 2022) Reduzir o consumo de combustíveis 2% até 2023 (-5% até 2022) | | | |
| 3.3 Tópico 7 | | 92 | GC 7-9 | ODS 7 |
| CONTEÚDOS ESPECÍFICOS | | | | |
| DESEMPENHO ECONÓMICO | | | | |
| 201-1 | Valor económico direto gerado e distribuído | 11, 16, 50, 57, 60, 72, 78, 79, 262, 342, 459 | | ODS 8 |
| 201-2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas | 46, 92 | GC 7 | ODS 13 |
| 201-3 | Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões | 119, 300, 413 | | |
| 201-4 | <p>Apoio financeiro recebido do Governo O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 275 859 € e, em Créditos Fiscais 1 650 000 €.</p> <p>Factos relevantes acerca da atribuição de créditos fiscais, patentes na Nota 52 do capítulo 7. Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais, ocorreram já no primeiro trimestre de 2023.</p> | 459, 575 | | |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|--------------------------------------|---|--|----------------|-----------------|
| PRESENÇA NO MERCADO | | | | |
| 202-1 | <p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>Na operação em Portugal, salário mais baixo praticado nos CTT foi de 705€, quer para homens, quer para mulheres, correspondendo ao rácio de 1,0 em relação ao salário mínimo nacional.</i> <i>Na CTT Express, o salário mais baixo é de 14 000 € brutos anuais, o que coincide com o “salário mínimo interprofissional” espanhol.</i> <i>Nota: Estes dados não incluem a Corre, em Moçambique.</i></p> <p>Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual <i>13%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).</i> <i>Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</i></p> | 575 | GC 6 | ODS 1 |
| 202-2 | <p>Percentagem de gestores/as contratados/as na comunidade local para unidades operacionais importantes <i>Os gestores são sobretudo contratados de acordo com as suas competências, mas devido à capilaridade da oferta de serviços, os CTT assumem uma política de dispersão de emprego com um impacto geográfico significativo, uma vez que geram emprego em todas as zonas do território nacional (do interior ou urbanas).</i></p> | 575 | GC 6 | |
| IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS | | | | |
| 203-1 | Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados | 9, 11, 18, 40, 46, 51, 61, 79, 141 | | |
| 203-2 | Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos | 18, 40, 125, 139 | | |
| PRÁTICAS DE COMPRA | | | | |
| 204-1 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes | 139 | | ODS 12 |
| COMBATE À CORRUPÇÃO | | | | |
| 205-1 | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados | 133, 160 | GC 10 | |
| 205-2 | <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>O Código de Conduta, o Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e sobre Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo foram comunicados a 3 357 trabalhadores/as, seja através de ações de formação inicial, seja de expansão dos conhecimentos, num total de 10 390 horas. Destes/as trabalhadores/as, 2770 eram do grupo profissional do atendimento, 273 quadros superiores, 71 de quadros médios, 75 da distribuição e 168 de outros grupos.</i></p> <p><i>Aquando do onboarding dos fornecedores, através da plataforma Ariba Spend Management, os CTT 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 427 fornecedores a quem adjudicamos compras, 419 aceitaram a declaração, ou seja 98,1%.</i></p> | 116, 575 | GC 10 | ODS 4 ODS 16 |
| 205-3 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de corrupção.</i> | 575 | GC 10 | ODS 16 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|-------------------------------------|--|----------|----------------|--------|
| PRÁTICAS ANTI-CONCORRENCIAIS | | | | |
| 206-1 | <p>Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>antitrust</i> e monopólio, bem como os seus resultados</p> <p><i>A CTT Express teve um caso interposto pela Comisión Nacional del Mercado y la Competencia pela existência de um suposto cartel de repartição do mercado. Em 23 de dezembro de 2022, a sentença da Audiencia Nacional condenou ao pagamento de 3 148 845 euros, mais custas. Em 2023, está a ser avaliada a interposição de um recurso perante o Tribunal Supremo.</i></p> | 575 | | ODS 16 |
| IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO | | | | |
| 207-1 | <p>Descrição da abordagem tributária</p> <p><i>O Grupo CTT desenvolve a função fiscal com o máximo de rigor e profissionalismo em conformidade com os seguintes princípios: a) Paga os impostos, taxas e contribuições devidos, em todas as jurisdições onde exerce atividade; b) Implementa as alternativas mais adequadas ao negócio e aos acionistas, no completo cumprimento da Lei; c) Adota o princípio de plena concorrência em operações intragrupo, no contexto das regras, orientações escritas e convencionais e melhores práticas internacionais aplicáveis em matéria de preços de transferência; d) Divulga informação verdadeira e completa sobre as transações relevantes; e e) Defende os seus legítimos interesses pela via administrativa e, se for caso disso, judicialmente, quando o pagamento de quaisquer impostos, contribuições e tributos fundamentadamente suscite dúvidas de legalidade.</i></p> | 459, 575 | | |
| 207-2 | <p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal</p> <p><i>O Grupo CTT adota uma política fiscal responsável, de modo a manter um nível baixo de risco fiscal que permita evitar procedimentos passíveis de gerar riscos fiscais significativos. Neste sentido, tem implementada uma política transversal de gestão de risco com o objetivo de identificar, quantificar, gerir, monitorizar e minimizar, entre outros, os riscos fiscais, em estreita ligação com os níveis mais altos de controlo e decisão (Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comissão de Auditoria). Esta gestão está centralizada na equipa de Gestão Fiscal e Impostos, por sua vez inserida na Direção de Finanças e Fiscalidade. A sua atuação é transversal ao Grupo, interagindo de forma cooperativa e próxima com os mais diversos departamentos e equipas.</i></p> | 459, 575 | | |
| 207-3 | <p>Descrição da abordagem para envolvimento de stakeholders e gestão das suas preocupações quanto à tributação</p> <p><i>O Grupo CTT concilia o cumprimento responsável das suas obrigações fiscais com o compromisso de criar valor para os seus acionistas, preconizando a gestão eficiente do seu encargo fiscal através da utilização de benefícios e incentivos fiscais legalmente disponíveis aplicáveis em cada região e que se revelem apropriados aos negócios desenvolvidos. Algumas sociedades do Grupo CTT em Portugal são tributadas em sede de IRC de acordo com o Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades, sendo acompanhadas pela Unidade dos Grandes Contribuintes, órgão da Autoridade Tributária e Aduaneira. O Grupo CTT tem como compromisso a manutenção de uma relação com as Autoridades Tributárias dos países onde opera assente em princípios de confiança, boa-fé, transparência, colaboração e reciprocidade, tendo por objetivo facilitar a aplicação da lei fiscal e a minimizar a litigância.</i></p> | 151, 575 | | |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|-------------------------|--|--|----------------|------------------------------------|
| 207-4 | <p>Jurisdições fiscais em que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas auditadas da organização, ou nas informações financeiras registadas em registo público, são consideradas residentes para fins tributários. Reporte por país.</p> <p><i>O Grupo CTT, enquanto grupo multinacional, cumpre integralmente a obrigação anual de comunicação e reporte que decorre da transposição para o normativo fiscal português das disposições da Ação 13 do Base Erosion and Profit Shifting (Country by Country Report), o qual faz parte de um plano de reforço da transparência para as administrações fiscais adotado pelos países da OCDE e do G20. Esta obrigação é cumprida em Portugal pelos CTT Correios, de acordo com os prazos legais estabelecidos (último ano de reporte: 2022).</i></p> | 273 , 459 , 465 , 575 | | |
| MATERIAIS | | | | |
| 301-1 | Consumo de materiais, por peso ou por volume | 104 , 572 | GC 7-9 | |
| 301-2 | Consumo de materiais provenientes de reciclagem | 11 , 18 , 104 , 104 | GC 7-9 | ODS 15 |
| 301-3 | Produtos e embalagens recuperadas | 60 , 104 , 572 | GC 7-9 | |
| ENERGIA | | | | |
| 302-1 | Consumo de energia dentro da organização | 18 , 92 , 96 , 572 | GC 7-9 | ODS 7 ODS 12 |
| 302-2 | <p>Consumo de energia fora da organização</p> <p><i>Em 2023, será implementado um sistema de controlo que permitirá contabilizar e relatar o valor de energia gerada na cadeia de valor dos CTT.</i></p> | 99 , 575 | GC 7-9 | |
| 302-3 | Intensidade energética | 92 , 96 , 572 | GC 7-9 | ODS 7 ODS 12 |
| 302-4 | Redução do consumo de energia | 92 , 572 | GC 7-9 | ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13 |
| 302-5 | Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços | 54 , 58 , 95 , 95 , 96 , 101 | GC 7-9 | ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13 |
| ÁGUA E EFLUENTES | | | | |
| 303-1 | Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água | 103 | GC 7-9 | ODS 6 |
| 303-2 | <p>Gestão de impactos relacionados com a rejeição de água</p> <p><i>Não há corpos de água significativamente afetados pela rejeição de efluentes líquidos.</i></p> | 575 | | ODS 6 |
| 303-3 | Captação total de água | 103 , 572 | GC 7-9 | ODS 6 |
| 303-4 | Rejeição de água | 103 | GC 7-9 | ODS 6 |
| 303-5 | Consumo total de água | 103 , 572 | GC 7-9 | ODS 6 |
| BIODIVERSIDADE | | | | |
| 304-1 | <p>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</p> <p><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></p> | 575 | GC 7-9 | ODS 15 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|--|--|--|----------------|-------------------------------------|
| 304-2 | Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade <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> | 105, 575 | GC 7-9 | ODS 15 |
| 304-3 | <i>Habitats protegidos ou recuperados</i> | 105 | GC 7-9 | ODS 13 ODS 15 |
| 304-4 | Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações da organização, por nível de risco de extinção <i>A atividade direta dos CTT não coloca em risco os habitats ou espécies.</i> | 575 | GC 7-9 | |
| EMISSÕES | | | | |
| 305-1 | Emissões diretas de gases de efeito de estufa GEE (Scope 1) | 18, 99, 99, 100, 572 | GC 7-9 | ODS 12 ODS 13 |
| 305-2 | Emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE provenientes da aquisição de energia (Scope 2) | 18, 99, 99, 572 | GC 7-9 | ODS 12 ODS 13 |
| 305-3 | Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE (Scope 3) | 99, 99, 572 | GC 7-9 | |
| 305-4 | Intensidade das emissões de gases de efeito de estufa GEE | 101, 572 | GC 7-9 | |
| 305-5 | Redução das emissões de gases de efeito de estufa GEE | 11, 54, 58, 99, 100, 572 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 13 |
| 305-6 | Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono ODS <i>Em 2022, verificaram-se emissões de um fluido de refrigeração R-22, no valor de 1024 kg.</i> | 575 | GC 7-9 | ODS 13 |
| 305-7 | Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso | 100 | GC 7-9 | |
| RESÍDUOS | | | | |
| 306-1 | Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos | 104, 572 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 12 ODS 13 |
| 306-2 | Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacto ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i> | 18, 54, 58, 60, 104, 104, 572, 575 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 12 ODS 17 |
| 306-3 | Quantidade total de resíduos | 572 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 12 ODS 13 |
| 306-4 | Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo | 104, 572 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 12 ODS 13 |
| 306-5 | Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo | 104, 572 | GC 7-9 | ODS 11 ODS 12 ODS 13 |
| AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES | | | | |
| 308-1 | Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 98,1% dos 427 procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados.</i> | 575 | GC 7-9 | ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|--------------------------------------|--|--|----------------|---|
| 308-2 | <p>Impactes 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> | 575 | GC 7-9 | ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17 |
| EMPREGO | | | | |
| 401-1 | <p>Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região</p> <p><i>Em 2022, relativamente às saídas, 839 foram mulheres e 1 477 homens. Quanto às entradas, 1 504 são relativas a mulheres e 2 231 a homens.</i></p> <p><i>Quanto às faixas etárias, 1678 das entradas foram de trabalhadores/as com menos de 29 anos, 1873 tinha entre 30 e 50 anos e 184 tinham mais de 51. Em relação às saídas, 885 foram de trabalhadores/as com menos de 29 anos, 1048 tinha entre 30 e 50 anos e 383 tinham mais de 51 anos.</i></p> | 108 , 567 , 575 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 |
| 401-2 | <p>Benefícios assegurados aos trabalhadores/as a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores/as temporários/as ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes</p> | 119 | GC 6 | ODS 8 |
| 401-3 | <p>Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género</p> | 123 , 567 , 111 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 |
| GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS | | | | |
| 402-1 | <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> | 575 | CG 3 | |
| SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO | | | | |
| 403-1 | Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho | 109 , 119 | | ODS 3 ODS 8 |
| 403-2 | Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes | 46 | | ODS 3 ODS 8 |
| 403-3 | Serviços de saúde ocupacional | 119 | | ODS 3 ODS 8 |
| 403-4 | Participação de trabalhadores/as e consulta aos mesmos sobre o desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho | 122 | GC 3 GC 6 | |
| 403-5 | Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho | 116 , 119 | GC 6 | ODS 3 ODS 4 ODS 8 |
| 403-6 | Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as | 119 , 123 | GC 6 | ODS 3 ODS 8 |
| 403-7 | Prevenção e mitigação de impactos de segurança e saúde no trabalho diretamente relacionados com os produtos e serviços | 119 , 123 | GC 6 | ODS 3 ODS 8 |
| 403-8 | Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho | 119 , 122 | GC 6 | ODS 3 ODS 8 |
| 403-9 | Acidentes de trabalho | 18 , 108 , 119 , 567 | | ODS 3 |
| 403-10 | <p>Doenças profissionais</p> <p><i>Verificam-se 39 doenças profissionais (18 em trabalhadores do sexo masculino).⁶³</i></p> | 119 , 567 , 575 | | ODS 3 |

⁶³ Não inclui a Corre.

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|--|---|--|----------------|--------------------------|
| FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO | | | | |
| 404-1 | Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por sexo e por categoria | 116 , 567 | GC 6 | ODS 4 ODS 5 |
| 404-2 | Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores/as na fase de preparação para a aposentação/reforma ou de rescisão de contrato de trabalho | 116 | GC 6 | ODS 4 ODS 8 |
| 404-3 | Percentagem de trabalhadores/as que recebem regularmente avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria | 111 | GC 6 | ODS 5 |
| DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES | | | | |
| 405-1 | Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores/as por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias ou grupos vulneráveis e outros indicadores de diversidade | 18 , 123 , 178 , 180 , 182 , 567 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 |
| 405-2 | Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes | 110 , 567 | GC 6 | ODS 5 ODS 8 ODS 10 |
| NÃO DISCRIMINAÇÃO | | | | |
| 406-1 | Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas | 123 , 160 | GC 1 GC 6 | |
| LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA | | | | |
| 407-1 | 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. Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva.</i> | 575 | GC 1 GC 3 | ODS 10 |
| TRABALHO INFANTIL | | | | |
| 408-1 | Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proibem qualquer forma de trabalho infantil. Estamos comprometidos com a política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral, definidos nas Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho, entre outras. No momento da contratualizações os fornecedores têm de garantir que: a) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas oito Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho; b) Não exercem discriminação baseada na nacionalidade, raça, sexo, religião, orientação sexual, opção política, idade, condições de saúde e deficiência; c) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a saúde, higiene e segurança no trabalho, definidos nas leis e regulamentos nacionais; d) Não foram objeto de aplicação de sanção administrativa ou judicial pela utilização ao seu serviço de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social não declarada nos termos das normas que imponham essa obrigação em Portugal; A garantia indicada na alínea d) tem de ser suportada em declaração emitida pela entidade competente e renovada durante o período de execução do contrato.</i> | 575 | GC 1 GC 5 | ODS 16 |
| TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO | | | | |
| 409-1 | Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Vide 408-1.</i> | 575 | GC 1 GC 4 | ODS 16 |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|---|--|----------------------------------|----------------|-----------------|
| PRÁTICAS DE SEGURANÇA | | | | |
| 410-1 | <p>Percentagem do pessoal de segurança com formação em políticas ou procedimentos da organização relativos a aspetos de Direitos Humanos que sejam relevantes para as operações</p> <p><i>O pessoal de segurança é, na sua maioria, externo à empresa e o processo de contratação garante que, para estarem acreditados pela entidade reguladora, este pessoal recebeu formação e cumpre todos os requisitos associados aos aspetos de direitos humanos.</i></p> | 575 | GC 1 | |
| DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS | | | | |
| 411-1 | <p>Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e medidas tomadas</p> <p><i>Não aplicável.</i></p> | 575 | GC 1 GC 2 | |
| COMUNIDADES LOCAIS | | | | |
| 413-1 | <p>Unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local. Avaliação de impactos de programas de desenvolvimento local</p> | 11, 125 | | |
| 413-2 | <p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p> | 46, 51, 135, 137 | | |
| AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES | | | | |
| 414-1 | <p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais</p> <p><i>100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.</i></p> <p><i>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></p> <p><i>A plataforma Ariba Spend Management, implementada em 2021, centraliza a gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. Para que consigam concluir o registo nesta nova plataforma, os fornecedores têm que ler e aceitar os documentos de políticas CTT, como a Política de Compras Responsáveis.</i></p> | 139, 575 | GC 1 GC 2 | ODS 8 ODS 12 |
| 414-2 | <p>Impactes negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas</p> <p><i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade.</i></p> | 139, 575 | GC 1 GC 2 | ODS 12 |
| POLÍTICAS PÚBLICAS | | | | |
| 415-1 | <p>Valor total de contribuições políticas financeiras ou em espécie, por país e beneficiário</p> <p><i>Não se realizaram contribuições.</i></p> | 575 | GC 10 | |

| Indicador | Descrição | Página/s | Global Compact | ODS |
|---|---|---------------|----------------|--------|
| SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE | | | | |
| 416-1 | <p>Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria</p> <p><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></p> | 575 | | |
| 416-2 | <p>Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactos, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços, por tipo de resultado</p> <p><i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.</i></p> | 575 | | ODS 16 |
| MARKETING E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS | | | | |
| 417-1 | <p>Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços</p> <p><i>Em 2022, registaram-se 14 edifícios com vista à submissão dos Mapas Integrados de Registo de Resíduos no Siliamb - Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente, da Agência Portuguesa do Ambiente, manteve-se a adesão ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i></p> | 575 | | ODS 12 |
| 417-2 | <p>Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultado</p> | 138, 133 | | |
| 417-3 | <p>Casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i>, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado</p> | 133 | | |
| PRIVACIDADE DO CLIENTE | | | | |
| 418-1 | <p>Queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes</p> <p><i>0. Em relação à atividade de correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição, que figuram como as principais causas de reclamação dos/as clientes, não configuraram, ainda assim, qualquer indício de violação da privacidade, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.</i></p> | 138, 162, 575 | GC 1 | ODS 16 |

Fonte: GRI Standards (2021), diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.