



# IV Anexo

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 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, 413-2, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

<b>Declaração de uso</b>	Os CTT relataram em conformidade com as normas GRI, para o período de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
<b>GRI 1 usada</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Norma/a setorial/is usada/s</b>	Não foi usada nenhuma norma setorial

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>				
<b>ORGANIZAÇÃO E PRÁTICAS DE RELATO</b>				
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>	<a href="#">16</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">187</a> , <a href="#">291</a> , <a href="#">522</a>		ODS 16
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	<a href="#">16</a> , <a href="#">39</a>		ODS 16
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto	<a href="#">16</a> , <a href="#">17</a> , <a href="#">224</a> , <a href="#">519</a> , <a href="#">522</a> , <a href="#">579</a>		
2-4	Reformulações de informações <i>202-1: Em 2023, não foram considerados/as os trabalhadores/as em Espanha e Moçambique</i> <i>204-1: A contabilização dos fornecedores passou a ser feita pelo volume de compras e não pelo número em absoluto de empresas fornecedoras.</i> <i>305: As emissões carbónicas passaram a ser contabilizadas em ton CO<sub>2</sub>e, em vez de ton CO<sub>2</sub>. Devido a alterações na metodologia de recolha, as emissões da frota própria foram revistas devido a alterações de fator de emissão; e as emissões da frota subcontratada foram revistas devido a utilização fatores emissão de classe euro na CTT Express, e a uma revisão das distância percorrida pelos veículos da CTT Expresso.</i> <i>404-1: As horas de formação passaram a contar com a 321 Crédito. Alguns dos valores registados pela 321 Crédito ainda não têm a desambiguação conseguida para os das restantes empresas.</i> <i>Sempre que valores de 2022 foram atualizados ou a metodologia da sua recolha foi revista, mesmo que não ligadas a indicadores GRI (como acontece com os do absentismo), existe uma menção explícita junto ao novo valor.</i>			
2-5	Verificação externa	<a href="#">17</a> , <a href="#">493</a>	GC 10	ODS 16
<b>ATIVIDADES E TRABALHADORES/AS</b>				
2-6	Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais	<a href="#">16</a> , <a href="#">18</a> , <a href="#">19</a> , <a href="#">28</a> , <a href="#">29</a> , <a href="#">39</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">55</a> , <a href="#">56</a> , <a href="#">59</a> , <a href="#">60</a> , <a href="#">61</a> , <a href="#">133</a> , <a href="#">138</a> , <a href="#">291</a> , <a href="#">356</a>		
2-7	Trabalhadores/as	<a href="#">19</a> , <a href="#">103</a> , <a href="#">557</a>	GC 6	ODS 5
2-8	Trabalhadores/as em prestação de serviço	<a href="#">103</a>	GC 6	ODS 5
<b>GOVERNO</b>				
2-9	Estrutura de governo e gestão	<a href="#">9</a> , <a href="#">11</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">187</a> , <a href="#">189</a> , <a href="#">194</a> , <a href="#">196</a> , <a href="#">197</a>	GC 10	ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
2-10	Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	<a href="#">187</a> , <a href="#">191</a> , <a href="#">524</a>	GC 10	ODS 16
2-11	Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	<a href="#">9</a> , <a href="#">190</a> , <a href="#">195</a>	GC 10	ODS 16
2-12	Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	<a href="#">194</a> , <a href="#">196</a> , <a href="#">200</a> , <a href="#">259</a> , <a href="#">266</a>		ODS 16
2-13	Atribuição de responsabilidade da gestão de impactes	<a href="#">167</a> , <a href="#">195</a> , <a href="#">197</a> , <a href="#">221</a> , <a href="#">519</a> , <a href="#">258</a>		ODS 16
2-14	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	<a href="#">195</a> , <a href="#">197</a> , <a href="#">221</a>		ODS 16
2-15	Conflitos de interesse	<a href="#">201</a> , <a href="#">258</a>	GC 10	ODS 16
2-16	Comunicação de preocupações críticas	<a href="#">42</a> , <a href="#">163</a>		ODS 16
2-17	Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	<a href="#">191</a> , <a href="#">210</a> , <a href="#">524</a>	GC 10	ODS 16
2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	<a href="#">202</a>	GC 10	ODS 16
2-19	Políticas de remuneração	<a href="#">11</a> , <a href="#">105</a> , <a href="#">198</a> , <a href="#">225</a> , <a href="#">227</a> , <a href="#">240</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-20	Processos que determinam a remuneração	<a href="#">105</a> , <a href="#">198</a> , <a href="#">225</a> , <a href="#">227</a> , <a href="#">230</a> , <a href="#">240</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-21	Rácio de compensação anual	<a href="#">105</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
<b>ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>				
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	<a href="#">64</a>	GC 1-10	ODS 1-17
2-23	Compromissos relacionados com políticas	<a href="#">45</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">167</a> , <a href="#">199</a>	GC 1-10	ODS 1-17
2-24	Incorporação de compromissos	<a href="#">64</a>	GC 1-10	ODS 1-17
2-25	Processos para remediar impactes negativos	<a href="#">42</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">167</a> , <a href="#">170</a>		ODS 1-17
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	<a href="#">28</a> , <a href="#">167</a> , <a href="#">199</a>		ODS 17
<b>Conformidade com leis e regulamentos</b>				
<i>Em 2023, foram concluídos e arquivados 35 processos de contraordenações, alguns deles iniciados em anos anteriores, o mais antigo datando de 2013 e que, entretanto, prescreveu, tal como outros dois. Os valores de despesas associados a estas contraordenações caíram num intervalo muito alargado, desde os casos com despesas entre 102,00 € e 140 000,00 €. O valor médio das coimas aplicadas foi de 6 887,35 € e o total ascendeu a 158 096,46 €.</i>				
<i>De todos os casos, só três tiveram valores de despesas associada acima dos 1 000,00€. Estes três outliers representaram, sozinhos, 99,4% da despesa total com coimas. Destaca-se a coima atribuída pelo processo levantado pela ANACOM, no valor de 140 000,00 €, por não-conformidades com os padrões de prestação de serviço ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal. O segundo valor mais relevante, de 11 438,20 € referiu-se a ausência de comunicação eletrónica em Lojas CTT e uma coima de apenas 5 700,00 € (de um valor de 1 000 000,00 € inicialmente pedido, ainda em 2022, pela ANACOM) foi aplicada por alegado incumprimento dos requisitos de densidade postal.</i>				
2-27		<a href="#">136</a> , <a href="#">169</a>	GC 1-5	ODS 16
2-28	Participação em associações	<a href="#">165</a>		ODS 8
<b>ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS</b>				
2-29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	<a href="#">45</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">60</a> , <a href="#">110</a> , <a href="#">133</a> , <a href="#">156</a> , <a href="#">157</a> , <a href="#">163</a> , <a href="#">519</a>		ODS 1-17
2-30	Acordos de negociação coletiva	<a href="#">105</a> , <a href="#">110</a> , <a href="#">557</a>	GC 3	ODS 8

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
<b>TEMAS MATERIAIS</b>				
<b>TEMAS MATERIAIS</b>				
3-1	Processo de definição da materialidade	<a href="#">16</a> , <a href="#">156</a> , <a href="#">163</a>		ODS 1-17
3-2	Lista de temas materiais	<a href="#">163</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8
3-3	Gestão dos tópicos materiais	<a href="#">71</a> , <a href="#">88</a> , <a href="#">133</a> , <a href="#">156</a> , <a href="#">157</a> , <a href="#">163</a> , <a href="#">169</a> , <a href="#">170</a>		ODS 1-17
	<b>Alterações climáticas e emissões GEE</b>			
	<i>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:</i>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025)</li> <li>Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030</li> <li>Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030</li> <li>Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC)</li> <li>Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 mi m<sup>2</sup>)</li> <li>Reduzir o consumo de energia elétrica em 5% até 2024</li> <li>Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde", até 2025</li> <li>Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais, anualmente</li> <li>Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais, anualmente</li> <li>Alcançar um balanço net-zero de emissões carbónicas (scopes 1, 2 e 3), até 2030</li> <li>Mitigação das emissões de CO<sub>2</sub>e scopes 1 e 2, face a 2021 (+1% até 2024, -61% até 2030)</li> <li>Mitigação das emissões totais de CO<sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3, face a 2021 (-11% até 2024, -55% até 2030)</li> <li>Meta SBT (well-below 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO<sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3, até 2025, face a 2013</li> <li>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</li> <li>Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT, anualmente</li> <li>Promover a reflorestação ativa do território nacional, com mais 6 500 kits Uma Árvore pela Floresta, por ano</li> </ul>			
3.3 Tópico 1		<a href="#">94</a>	GC 7-9	ODS 7 ODS 12 ODS 13
	<b>Satisfação e experiência do/a cliente</b>			
	<i>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:</i>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT</li> <li>Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (80% em 2024-2025, 100% em 2030)</li> <li>Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT</li> <li>Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90%</li> <li>Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40%</li> <li>Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60%</li> </ul>	<a href="#">133</a>		ODS 10

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 3	<p><b>Transformação do Negócio</b> 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"> <li>• Tempo Médio de Resposta a Pedidos de Informação sobre o Serviço Universal (Objetivo nacional: &lt;= 15 dias; Objetivo internacional: &lt;= 56 dias)</li> <li>• Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40%</li> </ul>	78	GC 6	ODS 4 ODS 5
3.3 Tópico 4	<p><b>Governance responsável</b> 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"> <li>• Manter, todos os anos, a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC)</li> <li>• Pontuar, anualmente, na posição de Leadership no Carbon Disclosure Project - Climate Change</li> <li>• Pontuar 90% no rating de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC, até 2030</li> <li>• Reforçar, anualmente, o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade</li> <li>• Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia, até 2025</li> <li>• Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as, até 2025</li> <li>• Promover, anualmente, os canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas</li> </ul>	167	GC 10	ODS 8
3.3 Tópico 5	<p><b>Condições de trabalho</b> 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"> <li>• Reduzir anualmente em 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilómetro percorrido</li> <li>• Aumentar a taxa de assiduidade para 93%, até 2025</li> <li>• Manter, anualmente, o indicador de mortalidade laboral (responsabilidade própria) em 0 mortes</li> <li>• Reduzir, anualmente, em 5%, os acidentes laborais</li> <li>• Reduzir anualmente, em 5%, os dias perdidos</li> <li>• Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações)</li> <li>• Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano</li> </ul>	113		ODS 3

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
	<p><b>Formação e desenvolvimento</b>                      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"> <li>• Taxa anual de formação (trabalhadores/as efetivo/as) de 1%</li> <li>• Taxa anual de trabalhadores/as efetivos/as formados/as de 90%</li> <li>• Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações</li> <li>• Criar e implementar, até 2025, o novo programa de onboarding para integração dos novos/as trabalhadores/as</li> <li>• Divulgar anualmente o programa de formação para novas chefias (e-learning) sobre igualdade de oportunidades e não discriminação</li> <li>• 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</li> </ul>			
3.3 Tópico 6		<a href="#">110</a>		ODS 4
3.3 Tópico 7	<p><b>Privacidade de Dados e Segurança de Informação</b>                      Tratando-se de um tema material novo em relação ao exercício anterior, não foram ainda definidos compromissos ESG associados à Privacidade de Dados ou à Segurança da Informação.</p>	<a href="#">169</a>	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 8	<p><b>Diversidade, Equidade e inclusão</b>                      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"> <li>• Attingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%)</li> <li>• Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT</li> <li>• Analisar o gap salarial</li> </ul>	<a href="#">119</a>	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 9	<p><b>Envolvimento com a Comunidade</b>                      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"> <li>• Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações)</li> <li>• Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano</li> <li>• Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social</li> <li>• Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT</li> <li>• Contratar 75% dos serviços a fornecedores/as locais (por volume de compras, na Península Ibérica)</li> </ul>	<a href="#">122</a>	GC 7-9	ODS 7

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 10	<p><b>Eficiência de recursos, Resíduos e Economia Circular</b>                      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"> <li>Manter o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior</li> <li>Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75%</li> <li>Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (100% até 2030)</li> <li>Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade</li> <li>Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024</li> </ul>	100	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 11	<p><b>Gestão de Energia</b>                      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"> <li>Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025)</li> <li>Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030</li> <li>Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030</li> <li>Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC)</li> <li>Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 m<sup>2</sup>)</li> <li>Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2024</li> <li>Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024</li> </ul>	89	GC 7-9	ODS 7
<b>CONTEÚDOS ESPECÍFICOS</b>				
<b>DESEMPENHO ECONÓMICO</b>				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	78		ODS 8
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	45, 88	GC 7	ODS 13
201-3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	113, 315, 427		
201-4	<p>Apoio financeiro recebido do Governo                      O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 289 851,00 € e, em Créditos Fiscais 1 688 017,00 €.</p>			
<b>PRESENÇA NO MERCADO</b>				
202-1	<p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes                      Na operação em Portugal, salário mais baixo praticado nos CTT foi de 760€, quer para homens, quer para mulheres, correspondendo ao rácio de 1,0 em relação ao salário mínimo nacional.                      Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</p> <p>Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual                      580 trabalhadores/as, correspondendo a 4,7% das pessoas a trabalhar, a tempo inteiro, nas subsidiárias sediadas em Portugal. A este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade).                      Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</p>		GC 6	ODS 1

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
202-2	<p>Percentagem de gestores/as contratados/as na comunidade local para unidades operacionais importantes</p> <p><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>		GC 6	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	<a href="#">20</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">138</a>		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	<a href="#">20</a> , <a href="#">39</a> , <a href="#">122</a> , <a href="#">138</a>		
<b>PRÁTICAS DE COMPRA</b>				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	<a href="#">138</a>		ODS 12
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>				
205-1	<p>Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados</p> <p><b>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</b></p> <p><i>As formações dedicadas a Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e sobre Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo contaram com a participação de 4 433 trabalhadores/as, num total de 43 793,3 horas. Destes/as trabalhadores/as, 3 337 eram do grupo profissional do atendimento, 681 quadros superiores, 184 de quadros médios, 86 da distribuição e 145 de outros grupos.</i></p>	<a href="#">167</a>	GC 10	
205-2	<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. Caso não assinem, o seu processo de registo fica retido e não se podem apresentar a concurso.</i></p> <p><i>Nota: Este procedimento refere-se aos processos geridos pela equipa de Gestão de Compras e exclui a CTT Express e a Corre. Os processos que envolvam valores abaixo dos 5 000,00 € poderão também ser tratados diretamente pelas direções, sob o regulamento interno de Delegação de Competências.</i></p>	<a href="#">110</a>	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<a href="#">54</a>	GC 10	ODS 16
<b>PRÁTICAS ANTI-CONCORRENCIAIS</b>				
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>Não houve casos reportados em que os CTT tenham sido condenados.</i></p>			ODS 16



Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
<b>IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO</b>				
207-1	<p><b>Descrição da abordagem tributária</b>                      O Grupo CTT desenvolve a função fiscal com o máximo de rigor e profissionalismo, respeitando e considerando, entre outros, os seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Integridade - Noção do impacto da receita fiscal na sociedade, sentimento de dever de cumprimento dos deveres e obrigações declarativas e de pagamento</i></li> <li>• <i>Transparência - Realização de todos os reportes e comunicações, além da participação ativa nos fóruns criados para o efeito</i></li> <li>• <i>Colaboração - Resposta pronta às solicitações da Autoridade Tributária e de todos os outros os agentes</i></li> <li>• <i>Participação - Participação ativa em fóruns e associações em que se trocam experiências e perspetivas</i></li> <li>• <i>Cooperação - Paga os impostos, taxas e contribuições devidos, em todas as jurisdições onde exerce atividade</i></li> </ul> <p>Por outro lado, a política fiscal do Grupo segue diretrizes que contemplem e resultam na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Implementação das estratégias e de alternativas mais adequadas ao negócio, à geração do lucro e remuneração dos seus acionistas, no completo cumprimento da Lei;</i></li> <li>• <i>Adoção de termos negociais que respeitam o princípio de plena concorrência mesmo em operações intra-grupo, no contexto das regras, orientações escritas e convencionais e melhores práticas internacionais aplicáveis em matéria de preços de transferência;</i></li> <li>• <i>Divulgação de informação verdadeira e completa sobre as transações relevantes;</i></li> <li>• <i>Defesa dos 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></li> </ul>	472		
207-2	<p><b>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal</b>                      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 (entre outros, Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comissão de Auditoria).                      Esta gestão está centralizada na equipa GFI – Gestão Fiscal e Impostos, por sua vez inserida na Direção “Finanças &amp; Fiscalidade”.                      A sua atuação é transversal ao Grupo, interagindo de forma cooperativa e muito próxima com os mais diversos departamentos e equipas.                      Com esta abordagem pretende-se monitorizar os riscos e a exposição fiscal, gerindo-os de forma prudente e cautelosa.</p>	472		

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
207-3	<p>Descrição da abordagem para envolvimento de <i>stakeholders</i> 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.</i></p> <p><i>Por outro lado, as iniciativas de natureza fiscal têm em consideração os impactos e contributos dos stakeholders envolvidos e/ou impactados.</i></p> <p><i>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 (UGC), órgão da Autoridade Tributária e Aduaneira. Os contactos com a UGC são constantes e daí resulta um eficiente desfecho dos desafios que vão sendo criados. 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 - sendo membro ativo de fóruns de discussão sobre as políticas fiscais governativas e administrativas.</i></p>	<a href="#">157</a>		
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 BEPS - 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.</i></p> <p><i>Esta obrigação é cumprida em Portugal pelos CTT Correios (enquanto sociedade dominante), de acordo com os prazos legais estabelecidos (último ano de reporte: 2022, em preparação o reporte relativo a 2023).</i></p>	<a href="#">291, 472, 479</a>		
<b>MATERIAIS</b>				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	<a href="#">99, 561</a>	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	<a href="#">20, 99</a>	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	<a href="#">60, 561</a>	GC 7-9	
<b>ENERGIA</b>				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">20, 89, 92, 561</a>	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-3	Intensidade energética	<a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	<a href="#">89, 561</a>	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	<a href="#">58, 91, 92, 96</a>	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	<a href="#">99</a>	GC 7-9	ODS 6
303-2	Gestão de impactos relacionados com a rejeição de água <i>Não há corpos de água significativamente afetados pela rejeição de efluentes líquidos.</i>			ODS 6
303-3	Captação total de água	<a href="#">99</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 6
303-4	Rejeição de água <i>Os CTT ainda não dispõe desta informação. Na análise de dupla materialidade, o tema não foi identificado como tema material.</i>		GC 7-9	ODS 6
303-5	Consumo total de água <i>Os CTT ainda não dispõe desta informação. Na análise de dupla materialidade, o tema não foi identificado como tema material.</i>		GC 7-9	ODS 6
<b>BIODIVERSIDADE</b>				
304-1	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>		GC 7-9	ODS 15
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>		GC 7-9	ODS 15
304-3	<i>Habitats</i> protegidos ou recuperados	<a href="#">54</a> ; <a href="#">58</a> ; <a href="#">60</a> ; <a href="#">124</a>	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>		GC 7-9	
<b>EMISSIONES</b>				
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa ( <i>Scope 1</i> )	<a href="#">20</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia ( <i>Scope 2</i> )	<a href="#">20</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa ( <i>Scope 3</i> )	<a href="#">20</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	<a href="#">561</a>	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases com efeito de estufa	<a href="#">54</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-7	Emissões de NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	<a href="#">95</a>	GC 7-9	
<b>RESÍDUOS</b>				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	<a href="#">100</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13



Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
306-2	Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos <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>	<a href="#">100</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	<a href="#">100</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	<a href="#">100</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	<a href="#">100</a> , <a href="#">561</a>	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
<b>AValiação Ambiental de Fornecedores</b>				
308-1	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>A gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores é feita, de forma centralizada, no Ariba Spend Management. Para tal, os fornecedores têm que ler e aceitar a Política de Compras Responsáveis. Em 2023, o total de adjudicações efetuadas por esta plataforma incluiu critérios ambientais.</i>		GC 7-9	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
308-2	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>A gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores é feita de forma centralizada no Ariba Spend Management. Para tal, os fornecedores têm que ler e aceitar o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis</i>		GC 7-9	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
<b>EMPREGO</b>				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região <i>Em 2023, houve 58 trabalhadores despedidos, dos quais 40 eram homens. Relativamente às saídas, 1 034 foram mulheres e 1 529 homens. Quanto às entradas, 2 126 são relativas a mulheres e 3 007 a homens. Por faixas etárias, 2 295 das entradas foram de trabalhadores/as com 29 anos ou menos, 2 547 tinha entre 30 e 50 anos e 291 tinham mais de 51. Em relação às saídas, 963 foram de trabalhadores/as com 29 anos ou menos, 1 136 tinha entre 30 e 50 anos e 464 tinham mais de 51 anos.</i>	<a href="#">103</a> , <a href="#">557</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8
401-2	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	<a href="#">113</a>	GC 6	ODS 8
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	<a href="#">557</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8
<b>GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS</b>				
402-1	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>		CG 3	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	<a href="#">104</a> , <a href="#">113</a>		ODS 3 ODS 8
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<a href="#">45</a>		ODS 3 ODS 8
403-3	Serviços de saúde ocupacional	<a href="#">113</a>		ODS 3 ODS 8

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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	<a href="#">118</a>	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	<a href="#">110</a> , <a href="#">113</a>	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as	<a href="#">113</a> , <a href="#">119</a>	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	<a href="#">113</a> , <a href="#">116</a>	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	<a href="#">113</a> , <a href="#">118</a>	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	<a href="#">20</a> , <a href="#">103</a> , <a href="#">113</a> , <a href="#">557</a>		ODS 3
403-10	Doenças profissionais <i>Verificam-se 39 doenças profissionais (17 em trabalhadores do sexo masculino).<sup>92</sup></i>	<a href="#">113</a> , <a href="#">557</a>		ODS 3
<b>FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por sexo e por categoria	<a href="#">110</a> , <a href="#">557</a>	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	<a href="#">110</a>	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	<a href="#">106</a>	GC 6	ODS 5
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>				
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	<a href="#">20</a> , <a href="#">119</a> , <a href="#">186</a> , <a href="#">189</a> , <a href="#">191</a> , <a href="#">557</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	<a href="#">105</a> , <a href="#">557</a>	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>				
406-1	Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas <i>Nenhum dos casos tratados pelo Comité de Ética e que comprovaram a existência de uma infração disciplinar estava relacionado com discriminação.</i>	<a href="#">119</a> , <a href="#">167</a> , <a href="#">557</a>	GC 1 GC 6	
<b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>				
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>		GC 1 GC 3	ODS 10
<b>TRABALHO INFANTIL</b>				

<sup>92</sup> Não inclui a Corre.

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
408-1	<p>Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação</p> <p><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></p>	107	GC 1 GC 5	ODS 16
<b>TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO</b>				
409-1	<p>Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação</p> <p><i>Vide 408-1.</i></p>	107	GC 1 GC 4	ODS 16
<b>PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>				
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>		GC 1	
<b>DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS</b>				
411-1	<p>Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e medidas tomadas</p> <p><i>Não aplicável.</i></p>		GC 1 GC 2	
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>				
413-1	<p>Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento</p> <p><i>Na ausência de um mapeamento exaustivo de todas as operações dos CTT, não possível determinar o rácio dessas operações que tenham tido um impacto nas comunidades com algum significado.</i></p> <p><i>Os CTT iniciaram, em 2023, um estudo com o objetivo de tangibilizar o impacto social de projetos internos e pretende, ao longo de 2024 e nos anos seguintes, analisar todas as iniciativas sociais, assim como os projetos e produtos de forma a compreender e maximizar o impacto positivo que possam trazer às comunidades envolventes</i></p>	122		
413-2	<p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p>	45, 50, 133, 136		



Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>				
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 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>	138	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>Não está formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar o cumprimento de medidas para mitigar ou suprir os impactos negativos que possa ter na comunidades. No decurso da interação regular com os/as fornecedores/as, não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade.</i></p>	138	GC 1 GC 2	ODS 12
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>				
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>		GC 10	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>				
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>			
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>			ODS 16
<b>MARKETING E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
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 2023, registaram-se 18 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>			ODS 12

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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> <p><i>Em 2023, não foram reportados quaisquer casos.</i></p>			
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> <p><i>Em 2023, o Banco CTT reportou uma não-conformidade que resultou numa advertência. Não há, de resto, registo de quaisquer outros casos no Grupo CTT.</i></p>			
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
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>		GC 1	ODS 16

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

## CONTACTOS

GRI 2-3

### SEDE

Avenida dos Combatentes, n.º 43 – 14º Piso  
1643-001 Lisboa  
PORTUGAL  
Telefone: +351 210 471 826

### Site

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

[Formulário de Contacto CTT](#)

### Redes sociais

[LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

### Representante para as Relações com o Mercado

Guy Pacheco

### Relações com Investidores

Nuno Vieira

Email: [investors@ctt.pt](mailto:investors@ctt.pt)

Telefone: +351 210 471 087

### Órgãos de Comunicação Social

Direção de Comunicação

Assessoria de Imprensa

Cátia Cruz Simões

Email: [gabinete.imprensa@ctt.pt](mailto:gabinete.imprensa@ctt.pt)



## O nosso caminho faz-se com entrega total

### **Entregamos o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável.**

Estamos próximos e aproximamos. Ligamos pessoas e empresas. Trabalhamos com o foco nas necessidades e expectativas dos nossos clientes.

Desenvolvemos a nossa atividade com seriedade e consistência, construindo relações de confiança que geram credibilidade junto de todas as partes interessadas.

Protegemos o nosso futuro e o das novas gerações. Agimos de forma responsável nas dimensões social, ambiental e económica, com todos com quem nos relacionamos.

Trabalhamos com empenho, brio e diligência, de forma resiliente, para atingir os nossos objetivos face a todas as partes interessadas. Temos o cliente no centro de tudo o que fazemos. Servimo-lo com qualidade e respondemos às suas necessidades, ambicionando superar as suas expectativas.

**O nosso caminho faz-se com entrega total.**