



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

Declaração de uso	Os CTT relataram em conformidade com as normas GRI, para o período de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
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>	16 , 24 , 187 , 291 , 522		ODS 16
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	16 , 39		ODS 16
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto	16 , 17 , 224 , 519 , 522 , 579		
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 CO₂e, em vez de ton CO₂. 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	17 , 493	GC 10	ODS 16
ATIVIDADES E TRABALHADORES/AS				
2-6	Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais	16 , 18 , 19 , 28 , 29 , 39 , 49 , 50 , 55 , 56 , 59 , 60 , 61 , 133 , 138 , 291 , 356		
2-7	Trabalhadores/as	19 , 103 , 557	GC 6	ODS 5
2-8	Trabalhadores/as em prestação de serviço	103	GC 6	ODS 5
GOVERNO				
2-9	Estrutura de governo e gestão	9 , 11 , 24 , 187 , 189 , 194 , 196 , 197	GC 10	ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
2-10	Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	187 , 191 , 524	GC 10	ODS 16
2-11	Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	9 , 190 , 195	GC 10	ODS 16
2-12	Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	194 , 196 , 200 , 259 , 266		ODS 16
2-13	Atribuição de responsabilidade da gestão de impactes	167 , 195 , 197 , 221 , 519 , 258		ODS 16
2-14	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	195 , 197 , 221		ODS 16
2-15	Conflitos de interesse	201 , 258	GC 10	ODS 16
2-16	Comunicação de preocupações críticas	42 , 163		ODS 16
2-17	Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	191 , 210 , 524	GC 10	ODS 16
2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	202	GC 10	ODS 16
2-19	Políticas de remuneração	11 , 105 , 198 , 225 , 227 , 240	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-20	Processos que determinam a remuneração	105 , 198 , 225 , 227 , 230 , 240	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-21	Rácio de compensação anual	105	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS				
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	64	GC 1-10	ODS 1-17
2-23	Compromissos relacionados com políticas	45 , 64 , 167 , 199	GC 1-10	ODS 1-17
2-24	Incorporação de compromissos	64	GC 1-10	ODS 1-17
2-25	Processos para remediar impactes negativos	42 , 50 , 167 , 170		ODS 1-17
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	28 , 167 , 199		ODS 17
2-27	<p>Conformidade com leis e regulamentos</p> <p><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></p> <p><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></p>	136 , 169	GC 1-5	ODS 16
2-28	Participação em associações	165		ODS 8
ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS				
2-29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	45 , 58 , 60 , 110 , 133 , 156 , 157 , 163 , 519		ODS 1-17
2-30	Acordos de negociação coletiva	105 , 110 , 557	GC 3	ODS 8

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
TEMAS MATERIAIS				
TEMAS MATERIAIS				
3-1	Processo de definição da materialidade	16 , 156 , 163		ODS 1-17
3-2	Lista de temas materiais	163	GC 6	ODS 5 ODS 8
3-3	Gestão dos tópicos materiais	71 , 88 , 133 , 156 , 157 , 163 , 169 , 170		ODS 1-17
	Alterações climáticas e emissões GEE			
	<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"> • 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) • Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 mi m²) • Reduzir o consumo de energia elétrica em 5% até 2024 • 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 • Mitigação das emissões de CO₂e scopes 1 e 2, face a 2021 (+1% até 2024, -61% até 2030) • Mitigação das emissões totais de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, face a 2021 (-11% até 2024, -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 			
3.3 Tópico 1		94	GC 7-9	ODS 7 ODS 12 ODS 13
	Satisfação e experiência do/a cliente			
	<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"> • 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 (80% em 2024-2025, 100% em 2030) • Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT • Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90% • Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40% • Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60% 			
3.3 Tópico 2		133		ODS 10

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 3	<p>Transformação do Negócio 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"> Tempo Médio de Resposta a Pedidos de Informação sobre o Serviço Universal (Objetivo nacional: <= 15 dias; Objetivo internacional: <= 56 dias) Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40% 	78	GC 6	ODS 4 ODS 5
3.3 Tópico 4	<p>Governance responsável 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 	167	GC 10	ODS 8
3.3 Tópico 5	<p>Condições de 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 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 Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações) Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano 	113		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		110		ODS 4
3.3 Tópico 7	<p>Privacidade de Dados e Segurança de Informação 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>	169	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 8	<p>Diversidade, Equidade e inclusão 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"> • Attingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%) • Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT • Analisar o gap salarial 	119	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 9	<p>Envolvimento com a Comunidade 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"> • Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações) • Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano • Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social • Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT • Contratar 75% dos serviços a fornecedores/as locais (por volume de compras, na Península Ibérica) 	122	GC 7-9	ODS 7

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 10	<p>Eficiência de recursos, Resíduos e Economia Circular 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 o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75% Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (100% até 2030) Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024 	100	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 11	<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) Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 m²) Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2024 Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024 	89	GC 7-9	ODS 7
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS				
DESEMPENHO ECONÓMICO				
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>			
PRESENÇA NO MERCADO				
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	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	20 , 50 , 138		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	20 , 39 , 122 , 138		
PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	138		ODS 12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
205-1	<p>Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados</p> <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</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>	167	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>	110	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	54	GC 10	ODS 16
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>Não houve casos reportados em que os CTT tenham sido condenados.</i></p>			ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO				
207-1	<p>Descrição da abordagem tributária 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"> • <i>Integridade - Noção do impacto da receita fiscal na sociedade, sentimento de dever de cumprimento dos deveres e obrigações declarativas e de pagamento</i> • <i>Transparência - Realização de todos os reportes e comunicações, além da participação ativa nos fóruns criados para o efeito</i> • <i>Colaboração - Resposta pronta às solicitações da Autoridade Tributária e de todos os outros os agentes</i> • <i>Participação - Participação ativa em fóruns e associações em que se trocam experiências e perspetivas</i> • <i>Cooperação - Paga os impostos, taxas e contribuições devidos, em todas as jurisdições onde exerce atividade</i> <p>Por outro lado, a política fiscal do Grupo segue diretrizes que contemplem e resultam na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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> • <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> • <i>Divulgação de informação verdadeira e completa sobre as transações relevantes;</i> • <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> 	472		
207-2	<p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal 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 & 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>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.</p>	157		
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>	291, 472, 479		
MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	99, 561	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	20, 99	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	60, 561	GC 7-9	
ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	20, 89, 92, 561	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-3	Intensidade energética	561	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	89, 561	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	58, 91, 92, 96	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
ÁGUA E EFLUENTES				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	99	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	99 , 561	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
BIODIVERSIDADE				
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	54 ; 58 ; 60 ; 124	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	
EMISSIONES				
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 1</i>)	20 , 94 , 95 , 95 , 561	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>)	20 , 94 , 95 , 561	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 3</i>)	20 , 94 , 95 , 561	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	561	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases com efeito de estufa	54 , 58 , 95 , 95 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-7	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	95	GC 7-9	
RESÍDUOS				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	100 , 561	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>	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	100 , 561	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>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
EMPREGO				
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>	103 , 557	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	113	GC 6	ODS 8
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	557	GC 6	ODS 5 ODS 8
GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS				
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	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	104 , 113		ODS 3 ODS 8
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	45		ODS 3 ODS 8
403-3	Serviços de saúde ocupacional	113		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	118	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	110 , 113	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as	113 , 119	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	113 , 116	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	113 , 118	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	20 , 103 , 113 , 557		ODS 3
403-10	Doenças profissionais <i>Verificam-se 39 doenças profissionais (17 em trabalhadores do sexo masculino).⁹²</i>	113 , 557		ODS 3
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por sexo e por categoria	110 , 557	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	110	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	106	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	20 , 119 , 186 , 189 , 191 , 557	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	105 , 557	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
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>	119 , 167 , 557	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>		GC 1 GC 3	ODS 10
TRABALHO INFANTIL				

⁹² 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 proíbem 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
TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO				
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
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>		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>		GC 1 GC 2	
COMUNIDADES LOCAIS				
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
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 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
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>		GC 10	
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>			
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
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 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>			
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>		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

[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

Telefone: +351 210 471 087

Órgãos de Comunicação Social

Direção de Comunicação

Assessoria de Imprensa

Cátia Cruz Simões

Email: 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.