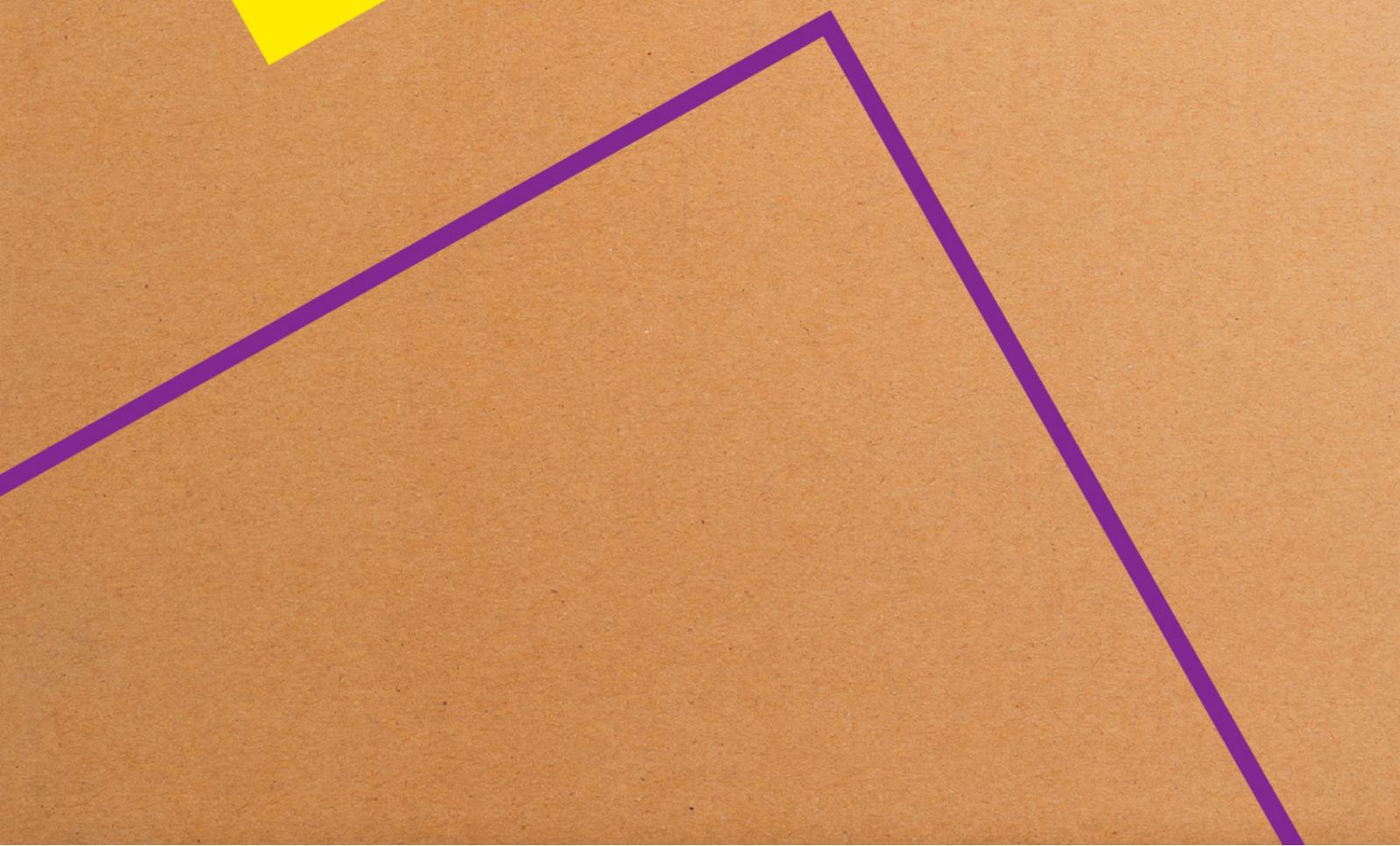


A large, bright yellow geometric shape, resembling a triangle or a trapezoid, is positioned in the upper left quadrant of the page. It is set against a background of brown, textured paper.

Anexo IV  
**Índice GRI**

A thick purple line forms a large, abstract shape that spans across the bottom half of the page. It starts from the left edge, goes up and right, then down and right, and finally up and right towards the bottom edge.

## ANEXO IV – ÍNDICE GRI

GRI 102-55

### Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
102-1	Nome da organização	17; 238; 239		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	20; 51; 68; 75; 81; 83; 85; 86; 106; 239		
102-3	Localização da sede da organização	238; 473; 541		
102-4	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para os tópicos abordados no relatório <i>Portugal, Espanha e Moçambique.</i>	9; 239; 518		
102-5	Natureza jurídica da propriedade	17; 148; 473; 541		
102-6	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>A Organização opera no estrangeiro em empresas de direito local, localizadas em Espanha e Moçambique. Embora em ambos os países, a prestação de serviço seja ao nível do Correio Expresso de objetos postais e mercadorias, em Espanha os clientes inserem-se sobretudo na área dos clientes privados e em Moçambique há uma grande representatividade de clientes do setor público.</i>	51; 76; 86; 518		
102-7	Dimensão da organização relatora, incluindo: número de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	97		
102-8	Número de trabalhadores e trabalhadoras, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	97; 511	GC 3 GC 6	ODS 8
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização, incluindo os seus principais elementos relativos às atividades da organização, principais marcas, produtos e serviços <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras e adjudicados em 2021 é formada por 97% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 3% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de "Engenharia e Pesquisa e Serviços Baseados em Tecnologia" com 44% do valor adjudicado, seguindo-se "Transporte de Correio e Cargar" com 27%, "Máquinas, Acessórios e Suprimentos para Manuseio, Condicionamento, Armazenagem de Materiais" com 5%, "Tecnologia da Informação, Difusão e Telecomunicações" com 4%, e "Outros" com uma representação de 19%.</i>	17; 518		
102-10	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	17		
102-11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	68		
102-12	Tratados, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	62; 110		
102-13	Participação em associações setoriais e/ou organizações nacionais ou internacionais em que a organização detém posições nos órgãos de governação, participa em projetos ou comissões, contribui com financiamentos para além da taxa associativa básica, ou considera a participação como estratégica	65		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>ESTRATÉGIA</b>				
102-14	Mensagem do Presidente	9; 11		
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	51; 68; 114; 117		
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de conduta da organização	63; 161	GC 10	ODS 16
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e lícitos e comunicar preocupações sobre comportamentos anti-éticos e ilícitos relativos à integridade organizacional	63; 212	GC 10	ODS 16
<b>GOVERNO DA SOCIEDADE</b>				
102-18	Estrutura do órgão de governação incluindo as suas comissões ou comités. Identificação dos responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	149; 157		
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação a executivos de topo e outras/os trabalhadoras/es	65; 157		
102-20	Designação pela organização de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao mais alto órgão de governação	157		
102-21	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governação em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada, indicação de a quem e como é fornecido o <i>feedback</i> ao mais alto órgão de governação	57; 58		
102-22	Composição do mais alto órgão de governação e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência, género, participação de grupos sociais sub-representados e participação de <i>stakeholders</i> . Mandato dos membros do mais alto órgão de governação, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a temas económicos, ambientais e sociais	148		
102-23	Menção caso o Presidente ocupe outros cargos na organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	156		ODS 16
102-24	Processos de seleção e nomeação dos membros do mais alto órgão de governação e dos seus comités, incluindo se e como são consideradas a diversidade, independência e experiências relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	141		ODS 5 ODS 16
102-25	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às partes interessadas	161; 213		ODS 16
102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governação e pelos executivos de topo no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactos económicos, ambientais e sociais	155; 212		
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governação sobre temas económicos, ambientais e sociais	181		ODS 4
102-28	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Menção à independência, ou não, da avaliação e indicação da sua frequência e medidas tomadas	163; 217		
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de temas económicos, ambientais e sociais, incluindo o seu papel na implementação de processos de <i>due diligence</i>	66; 181, 213		ODS 16
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas económicos, ambientais e sociais	66; 117; 219		
102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governação analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de temas económicos, ambientais e sociais	63; 66; 117; 181		
102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os temas materiais são abordados	9; 22; 155; 158		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	181		
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governação e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	58; 470		
<b>POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO</b>				
102-35	Políticas de remuneração dos membros da governação, dos executivos e das/os restantes trabalhadores/as	160; 185; 187; 199		
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	98; 160; 185; 187; 199		
102-37	Envolvimento dos <i>stakeholders</i> em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	98; 191; 213		ODS 16
102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os trabalhadoras/es (excluindo o/a mais bem pago/a) no mesmo país <i>Verifica-se a proporção de 22,5 (valor relativo ao Grupo CTT).</i>	520		
102-39	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os trabalhadoras/es (excluindo o/a mais bem pago/a) no mesmo país <i>0</i>	520		
<b>ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>				
102-40	Lista das partes interessadas da organização	58		
102-41	Número total e percentagem de trabalhadores/as abrangidos/as por acordos de negociação coletiva	58; 98; 102; 511	CG 3	ODS 8
102-42	Base para identificação e seleção das partes interessadas	54; 55		
102-43	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos	57; 58; 68; 79; 83; 84; 102; 114; 470		
102-44	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	57; 58; 68; 79; 102; 106; 114; 470		
<b>ASPETOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (empresas participadas e <i>joint ventures</i> ), incluídas, ou não, no relatório	17; 51; 156; 157		
102-46	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	17		
102-47	Lista dos temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	54; 55		
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, resultantes de fusões, aquisições, métodos de medição, ou outros e as razões para tais reformulações	17		
102-49	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites dos temas	17		
102-50	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	17		
102-51	Data do último relatório publicado	17		
102-52	Ciclo de publicação de relatórios	17		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório ou o seu conteúdo	184; 473; 541		
102-54	Declaração da organização em como preparou o relatório em conformidade com as Normas GRI na opção <i>Core</i> ou <i>Comprehensive</i>	17		
102-55	Índice de indicadores GRI	17; 518		
102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa, com o envolvimento da gestão de topo	17		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>ABORDAGEM DE GESTÃO</b>				
103-1	Explicação e limite para os temas materiais. Envolvimento da organização relativamente aos impactos que causou ou para que contribuiu, ou se está diretamente vinculada a esses impactos por meio das suas relações de negócio	54; 55	GC -10	
103-2	Abordagem da gestão e seus componentes. Políticas, compromissos, objetivos e metas, recursos, mecanismos de queixas, projetos, programas e iniciativas para gestão dos temas materiais	24; 65; 115; 117	GC 1-10	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão, resultados e melhorias	24; 117	GC 1-10	
<b>DESEMPENHO ECONÓMICO (DADOS CONSOLIDADOS)</b>				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	75; 81; 85; 89; 96; 106; 227; 308; 422		ODS 8
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	68; 117	GC 7	ODS 13
201-3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	103; 266; 380		
201-4	Apoio financeiro recebido do Governo <i>O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 163 595€ e, em Créditos Fiscais 983 564€.</i>	521		
<b>PRESENÇA NO MERCADO</b>				
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>O salário mais baixo praticado nos CTT foi de 643€ para o género masculino e de 665€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 0,97 e 1,0 em relação ao salário mínimo nacional (665€). Nota: Não inclui dados da CORRE e da CTT Express.</i> Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual <i>11%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).</i>	511; 521	GC 6	ODS 1
202-2	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>	521	GC 6	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	21; 51; 68; 76; 83; 85; 86; 106		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	21; 51; 68; 76; 83; 112		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>PRÁTICAS DE COMPRA</b>				
204-1	<p>Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes</p> <p><i>Os CTT estão comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral. 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>	522		ODS 12
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>				
205-1	<p>Número total e percentagem de operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados</p>	63; 66; 100	GC 10	
205-2	<p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p><i>Foram comunicadas políticas e procedimentos de anti-corrupção a 10% dos trabalhadores/as (1 211, no total); e 12% (1 469 trabalhadores/as) receberam formação neste campo.</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 187 fornecedores a quem adjudicamos compras, 185 aceitaram a declaração, ou seja 99%.</i></p>	53; 63	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	<p>Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de corrupção.</i></p>	63; 522	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>	65		ODS 16
<b>IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO</b>				
207-1	<p>Descrição da abordagem tributária</p>	422		
207-2	<p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal</p>	422		
207-3	<p>Descrição da abordagem para envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto à tributação</p>	58		
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>	239		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>MATERIAIS</b>				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	515	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	128	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	129	GC 7-9	
<b>ENERGIA</b>				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	21; 117; 121; 515	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-2	Consumo de energia fora da organização <i>Valor proveniente da faturação relativa a consumos energéticos dos CTT, da atividade de transporte subcontratado e de fatores de emissão provenientes de fontes temáticas de referência.</i>	523; 117	GC 7-9	
302-3	Intensidade energética	117; 121; 126; 515	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	76	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	21; 79; 83; 84; 120; 121	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	128	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>	523		ODS 6
303-3	Captação total de água	128; 515	GC 7-9	ODS 6
303-4	Rejeição de água	128	GC 7-9	ODS 6
303-5	Consumo total de água	128; 515	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>	523	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>	130; 523	GC 7-9	ODS 15
304-3	<i>Habitats</i> protegidos ou recuperados	130	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>Não aplicável.</i>	523	GC 7-9	

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>EMISSÕES</b>				
305-1	Emissões diretas de gases de efeito de estufa GEE ( <i>Scope 1</i> )	21; 121; 124; 515	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE provenientes da aquisição de energia ( <i>Scope 2</i> )	21; 124; 125; 515	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE ( <i>Scope 3</i> )	124; 515	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases de efeito de estufa GEE	126; 128; 515	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases de efeito de estufa GEE	53; 79; 83; 84; 121; 124; 125; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono ODS <i>Não se verificaram emissões deste tipo.</i>	524	GC 7-9	ODS 13
305-7	Emissões de NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	125	GC 7-9	
<b>RESÍDUOS</b>				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	515	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 impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	21; 53; 79; 83; 84; 128; 129; 130; 524	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
<b>CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>				
307-1	Montantes envolvidos no pagamento de multas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais <i>Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.</i>	65; 524	GC 7-9	ODS 16
<b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>				
308-1	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 99,4% dos procedimentos pré-contractuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 94,7% do total.</i>	21; 524	GC 7-9	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas <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 <a href="http://www.ctt.pt">www.ctt.pt</a>; 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>	524	GC 7-9	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>EMPREGO</b>				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região <i>N.º de despedimentos por género: 44 despedimentos, dos quais 26 são homens.</i>	97; 511; 525	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	103	GC 6	ODS 8
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	97; 105; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS</b>				
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>	526	CG 3	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>				
403-1	<p>Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho. Descrição das atividades, locais de trabalho e trabalhadores/as abrangidos/as pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. Explicação e razão, no caso de quaisquer trabalhadores/as, atividades ou locais de trabalho, não serem abrangidos</p> <p><i>Eventuais riscos específicos decorrentes das relações de negócio (exigências de clientes) com impacto operacional, são analisadas e avaliadas, tendo a empresa implementado um conjunto de soluções sobretudo mecânicas (máquinas de tratamento e robots) para fazer face à tipologia de produtos para tratamento, transporte e distribuição.</i></p>	103; 526		ODS 3 ODS 8
403-2	<p>Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.</p> <p>Descrição dos processos utilizados para investigar incidentes de trabalho, <i>inclusive</i> os processos para identificar perigosidade e avaliar riscos relativos aos incidentes. Determinação de medidas corretivas usando a hierarquia de controlo e as melhorias necessárias ao sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	103		ODS 3 ODS 8
403-3	<p>Serviços de saúde ocupacional.</p> <p>Descrição das funções dos serviços de saúde no trabalho que contribuem para a identificação e eliminação de perigosidade e minimização dos riscos</p>	103		ODS 3 ODS 8
403-4	<p>Participação de trabalhadores/as e consulta aos mesmos sobre o desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho. Descrição das responsabilidades dos comités formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores/as de diferentes níveis hierárquicos. Se quaisquer trabalhadores/as não são representados por esses comités, explicitar a razão</p> <p><i>As estruturas de representação de trabalhadores têm reuniões regulares com a empresa onde são identificadas eventuais não conformidades no âmbito das matérias de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo analisadas com a intervenção dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho, com vista à mitigação dos riscos. Complementarmente, são realizados as avaliações de risco regulares, são mantidos contactos frequentes entre estes técnicos e os responsáveis operacionais e dos edifícios que permitem um acompanhamento dos fatores de riscos e sua mitigação.</i></p>	526	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	100	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	<p>Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as.</p> <p>Descrição dos serviços e programas de promoção da saúde oferecidos aos trabalhadores/as para tratar os seus riscos de saúde não relacionados com o trabalho. Como a organização facilita o acesso dos trabalhadores/as a esses serviços e programas</p>	103	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	103	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	103	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	21; 53; 97; 103; 511		ODS 3
403-10	<p>Doenças profissionais</p> <p><i>Verificam-se 21 doenças profissionais (10 no género feminino e 11 no masculino).<sup>89</sup></i></p>	511; 526		ODS 3

<sup>89</sup> Não inclui a Corre.

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por género e por categoria	100; 511	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 <i>Foram realizadas 135 689 horas de formação, contando-se 27 527 participações de um total de 9 846 (83%) trabalhadores/as, em 11 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.</i>	98; 527	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	98	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	21; 105; 146; 149; 151; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	98; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>				
406-1	Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas <i>Não se verificaram casos de discriminação.</i>	105; 527	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>	527	GC 1 GC 3	ODS 10
<b>TRABALHO INFANTIL</b>				
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 proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula "Cumpra com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT – Organização Internacional do Trabalho", entre outras.</i>	105; 527	GC 1 GC 5	ODS 16
<b>TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO</b>				
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>	105; 527	GC 1 GC 4	ODS 16
<b>PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>				
410-1	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 <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>	527	GC 1	
<b>DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS</b>				
411-1	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e medidas tomadas <i>Não aplicável.</i>	527	GC 1 GC 2	

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
<b>AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS</b>				
412-1	<p>Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações de direitos humanos e/ou avaliações de impacto, por país 0%. Vide 408-1.</p>	528	GC 1 GC 2	
412-2	<p>Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores que beneficiaram de formação <i>49% dos trabalhadores receberam 5 564 horas de formação sobre políticas ou procedimentos de direitos humanos.</i></p>	528	GC 1 GC 2	ODS 4
412-3	<p>Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos <i>O número de contratos considerados como significativos foi de 358 (99,44%), incluindo cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos.</i></p>	528	GC 1 GC 2	ODS 10 ODS 12
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>				
413-1	<p>Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local. Avaliação de impactos de programas de desenvolvimento local</p>	110		
413-2	<p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p>	68; 76; 110; 115; 117		
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>				
414-1	<p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais <i>100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.</i></p>	528	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 <i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade. Dos 187 fornecedores a quem adjudicamos compras, 185 aceitaram a declaração, ou seja 99%. No entanto, tal como referido anteriormente, a adjudicação de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos a direitos humanos definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Qualquer incumprimento nesta matéria, seja por conhecimento indireto ou por verificação nas visitas de acompanhamento feitas pela equipa de compras, é alvo de atuação imediata e eventual justa causa para rescisão contratual. Os CTT implementaram uma nova plataforma - Ariba Spend Management - para efetuarem a centralização e gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. Para que consigam concluir o registo nesta nova plataforma, os fornecedores têm que ler e aceitar o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Os CTT estão comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral. Não se verificaram impactos negativos.</i></p>	76; 528	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 <i>Não se realizaram contribuições.</i></p>	528	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 <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>	528		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
416-2	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 <i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.</i>	529		ODS 16
<b>MARKETING E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
417-1	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços. Percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências <i>Este ano foram registados 17 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderiu-se ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i>	112; 529		ODS 12
417-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultado <i>Registaram-se 42 527 incidentes e 4 353 casos de não conformidade.</i>	115; 529		
417-3	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado <i>Não foram identificados casos de não conformidade.</i>	529		
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
418-1	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>0. No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.</i>	529	GC 1	ODS 16
<b>CONFORMIDADE SOCIOECONÓMICA</b>				
419-1	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos socioeconómicos	65		

Fonte: GRI Standards (2016), diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.