

Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas dos CTT

abril 2024

INFORMAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO

<i>Owner</i>	ACR/Prevenção da Corrupção
Versão Atual – abril 2024	01 – Relatório anual de monitorização PPR
Órgão de Aprovação	CE – Comissão Executiva
Publicação obrigatória	Sim – Intranet e site dos CTT

SUMÁRIO EXECUTIVO

A avaliação anual sobre a execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) dos CTT, foi coordenada pela ACR/Prevenção da Corrupção e envolveu as unidades orgânicas dos CTT, onde no âmbito da elaboração do PPR, foram identificados eventos de risco de corrupção e infrações conexas.

O presente relatório reflete o controlo efetuado ao PPR, conforme estabelecido no nº 4 do Artigo 6.º do Regime Geral de Prevenção da Corrupção, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, nomeadamente sobre:

- **A evolução dos eventos de risco**, tendo em conta eventuais alterações nos processos, casos ocorridos e implementação de medidas de mitigação;
- **O acompanhamento ao estado de implementação das medidas de mitigação**, bem como a previsão da sua plena implementação.

Os eventos de risco com nível significativo ou elevado e respetivas medidas de mitigação avaliados no presente relatório, serão alvo de nova apreciação em outubro de 2024, aquando do controlo intercalar do PPR.

Follow-up/avaliação dos eventos de risco e medidas mitigadoras (vd. ponto 4.2)

No PPR dos CTT constam **onze eventos de risco**, para os quais foi identificada a necessidade de implementar **dez medidas de mitigação para robustecer o controlo**. Na presente monitorização foi ainda identificada a necessidade de robustecer o controlo de um evento de risco com implementação de nova medida de mitigação no processo Gestão de Frota.

Owner	Processo	Eventos de Risco	Medidas de Mitig.	Resumo do acompanhamento às medidas de mitigação
Compras e Logística (CL)	Aquisição de Bens e Serviços	4	2	<ul style="list-style-type: none"> • Uma implementada na monitorização de out. 2023 • Uma parcialmente implementada, com nova monitorização em outubro de 2024.
Compras e Logística (CL)	Refugos Postais	1	1	Implementada
Recursos Físicos e Segurança (RS)	Gestão de Frota	4	5	<ul style="list-style-type: none"> • Uma dentro do prazo de implementação. • Duas dentro do prazo, mas com atraso na implementação. Nova data prevista - final de 2024. • Uma com implementação em atraso. Nova data prevista - final de 2024. • Uma nova medida identificada para implementação.
Recursos Físicos e Segurança (RS)	Obras e Manut. de Edifícios	1	1	Implementação com atraso. Nova data prevista - final de 2024
Gestão de Recursos Humanos (GRH)	Contratação de Rec. Humanos	1	1	Implementação com atraso. Nova data prevista - final do 1º Semestre 2024
Suporte à Execução Operações (SEO)	Subcontratação	1	1	Implementação com atraso. Nova data prevista - final de 2024

A avaliação anual, efetuada à implementação das medidas de mitigação adicionais identificadas no PPR dos CTT, permitiu identificar:

- i. **duas medidas de mitigação implementada pelas Compras e Logística** (*processo de avaliação a todos os fornecedores CTT e processo de controlo de objetos em refugos postais com antiguidade superior a dois anos*), **permitindo baixar de 2 para 1 a probabilidade de ocorrerem** os eventos do risco e consequentemente **reduzir o nível do risco de 4 – significativo para 3 – moderado**.
- ii. **Uma medida de mitigação, da responsabilidade das Compras e Logística (CL), parcialmente implementada** (*garantir que no mínimo 80% do valor das aquisições sejam conduzidas pela CL*). A CL em 2023 já conduziu 76% do valor das aquisições dos CTT, tendo-se registado uma melhoria significativa, contudo, ainda aquém do objetivo comprometido.
- iii. **quatro medidas de mitigação ainda em curso com atraso na sua implementação:**
 - a. duas da responsabilidade dos Recursos Físicos e Segurança, uma por dificuldade na contratação de empresas de manutenção de veículos pesados, a outra por alteração da medida de mitigação inicialmente informada para controlo das reparações de baixo custo em edifícios;
 - b. uma da responsabilidade da Gestão de Recursos Humanos, por alteração de estrutura da direção, tendo já sido elaborado o processo de aquisição junto das Compras e Logística, para adjudicação da prestação de serviço de trabalho temporário;
 - c. uma da responsabilidade do Suporte à Execução Operações, por alteração ocorridas na estrutura desta direção, prevendo a implementação de formação sobre prevenção da corrupção e infrações conexas aos subcontratados até final de 2024.
- iv. **das quatro medidas de mitigação da responsabilidade dos Recursos Físicos e Segurança**, a decorrer dentro do prazo de implementação:
 - a. uma com previsão de implementação dentro do prazo;
 - b. duas com atraso na sua implementação com nova data informada – final de 2024;
 - c. uma identificada na presente monitorização do PPR.

De destacar ainda, três casos que podem configurar eventos de corrupção e infrações conexas, informadas pela Gestão de Frota (apropriação indevida de combustível, estando em curso a instalação de sistema antirroubo nos veículos pesados) e pelo Suporte à Execução Operações (apropriação indevida de objetos postais e eventual prestação de serviço por pessoa ilegal no país). Todos os casos foram ou estão a ser objeto de ação jurídica (nas apropriações indevidas com rescisão de contrato). Os responsáveis por estes eventos de risco informaram terem implementado ou irem implementar medidas de mitigação adicionais.

Nos três casos mencionados no paragrafo anterior, foi agravado o nível de risco, face ao aumento da probabilidade de ocorrerem estes eventos de risco de corrupção e infrações conexas, com vista a serem avaliados quer na monitorização intercalar, quer na monitorização anual do PPR.

Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	5
2. OBJETIVOS.....	5
3. METODOLOGIA.....	6
4. MONITORIZAÇÃO ANUAL DO PPR.....	7
5. CONCLUSÕES.....	12
6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	13
7. ANEXO – MATRIZES DE RISCO RETIFICADAS.....	14

1. ENQUADRAMENTO

- 1.1. O Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 09 de dezembro, obriga à implementação de um programa de prevenção da corrupção e infrações conexas, designadamente às pessoas coletivas com sede em Portugal que empreguem 50 ou mais trabalhadores/as, o qual deve fazer parte, entre outras obrigações, um Plano de Prevenção de Risco de Corrupção e Infrações Conexas – PPR.
- 1.2. O Plano de Prevenção de Risco de Corrupção e Infrações Conexas do Grupo CTT (PPR), aprovado pelo Conselho de Administração em 21 de junho de 2023, engloba todas as empresas que integram o Grupo CTT e que não tenham adotado instrumentos específicos relativos à prevenção da corrupção e das infrações conexas e aplica-se a todos os Colaboradores e Dirigentes, Fornecedores, Clientes, Parceiros e demais Partes Interessadas ao seu cumprimento.
- 1.3. O n.º 4 do Artigo 6º do RGPC, vem obrigar ao controlo sobre a execução do PPR implementado, efetuado nos seguintes termos:
 - a) Elaboração, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevado ou máximo;
 - b) Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.
- 1.4. De acordo com o nº 6 do Artigo 6º, o presente relatório deve ser publicitado aos Colaboradores dos CTT, através da intranet e na página oficial na internet, no prazo de 10 dias contados desde a sua elaboração/aprovação.
- 1.5. O responsável pela execução, controlo e revisão do PPR dos CTT é o RCN (Responsável pelo Cumprimento Normativo), o qual é também responsável pelos departamentos da Prevenção da Corrupção (PRC) e de Compliance (CPL), ambos colocados na Direção de Auditoria, Compliance e Risco (ACR).

2. OBJETIVOS

- 2.1. A avaliação anual da execução do PPR dos CTT tem como objetivo monitorizar as situações identificadas com risco, nomeadamente:
 - assegurar a efetividade e eficiência dos controlos implementados, nomeadamente através da frequência que os eventos de risco possam ter ocorrido;
 - identificar evoluções nos eventos de risco que possam agravar ou desagravar a sua probabilidade ou impacto, tendo em conta alterações de processos e/ou aplicações informáticas de suporte, alterações de estrutura ou implementação de medidas adicionais de controlo;
 - assegurar que as ações de mitigação dos eventos de riscos identificadas para implementar, são concretizadas em linha com as medidas e os prazos previstos ou eventual necessidade de revisão destes;
 - identificar possíveis riscos emergentes.

3. METODOLOGIA

- 3.1.** A presente monitorização das medidas preventivas associadas aos eventos de risco, incide sobre o período entre 21 de junho de 2023, data de entrada em vigor do atual PPR e 31 de dezembro de 2023.
- 3.2.** A avaliação anual do PPR decorreu de forma interativa entre as unidades, owners dos eventos de riscos e respetivas medidas preventivas, e a ACR/Prevenção da Corrupção.
- 3.3.** A informação para esta avaliação foi preparada pelo RCN, com vista a obter junto dos owners dos eventos de risco, através de reuniões, a seguinte informação:
- a) Casos ocorridos em 2023;
 - b) Situações que possam alterar o nível de risco apurado no PPR, nomeadamente alterações nas medidas de mitigação já implementadas ou outras;
 - c) Ponto de situação do estado de implementação das medidas adicionais, identificadas como necessárias no PPR;
 - d) Justificação para eventual desvio na implementação das medidas mitigadoras.
- 3.4.** Após recolhida a informação, foi efetuada análise pelo RCN e agendadas novas reuniões com os owners dos eventos de risco para:
- a) Apresentar conclusões;
 - b) Justificar eventuais alterações da probabilidade e/ou impacto e repetitivos níveis de risco;
 - c) Ajustar eventuais novas datas para implementação das medidas mitigadoras e/ou equacionar a implementação de medidas mitigadores adicionais.
- 3.5.** Por fim, foram elaboradas as matrizes correspondentes aos eventos de risco, objeto da avaliação anual do PPR dos CTT.

3.6. Avaliação da implementação das medidas de mitigação

As avaliações das medidas de mitigação foram classificadas com os seguintes níveis de implementação:

	Implementada
	Dentro do prazo de implementação
	Parcialmente implementada ou em curso
	Não Implementada

4. MONITORIZAÇÃO ANUAL DO PPR

4.1. Assessment do PPR

No assessment de risco de corrupção e infrações conexas dos CTT, efetuado para elaboração do PPR, foram identificados:



No presente relatório vamos avaliar os 10 eventos de risco identificados no PPR, ainda com medidas de mitigação adicionais em curso, bem como a necessidade de implementação de novas medidas com vista a robustecer o controlo sobre os eventos de risco, saber:

Owner	Macro - Processo	Eventos de risco	N. de risco
Compras e Logística (CL)	Aquisição de Bens e Serviços	Aquisições não autorizadas ou autorizadas por entidade sem competência para o efeito, com vantagem para o próprio ou terceiro	Significante
		Adjudicações/Ajustes Diretos (AD) Injustificadas, com vantagem para o próprio ou terceiro	
Escolha de procedimento desadequado face ao Manual de Compras ou CCP, com benefício do próprio ou de terceiro			
	Refugos Postais	Apropriação indevida de bens em refugos postais	Moderado
G. de Recursos Humanos (GRH) Gestão de Talento (GTL)	Contratação de Recursos Humanos	Fraude na contratação de trabalho temporário, com benefício próprio ou de terceiro	Moderado
Rec. Físicos e Segurança (RS)	Gestão de Frota	Favorecimento na contratação com fornecedores de manutenção automóvel, com benefício próprio ou de terceiro	Significante
		Utilização da frota CTT para benefício próprio ou de terceiro, com prejuízo dos CTT	
	Obras e Manutenção de Edifícios	Fraude/falsificação na contratação com fornecedores de manutenção de edifícios	Moderado
Suporte à Execução Operações (SEO)	Subcontratação	Violação de Correspondência para obter benefício	Moderado

4.2. Follow-up/avaliação dos eventos de risco e medidas mitigadoras

Processo: Aquisição de Bens e Serviços

Direção Owner: Compras e Logística (CL)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC009	Aquisições não autorizadas ou autorizadas por entidade sem competência para o efeito, com vantagem para o próprio ou terceiro	Significante	Aumentar o valor das aquisições conduzidas pelas Compras e Logística para mínimo de 80%	Final de 2023	Parcialmente implementada	Em 2023 o valor das aquisições conduzidas pelas Compras e Logística foi de 76,2%. <i>Não obstante a melhoria registada (50% => 76%), mantém-se o nível de risco.</i>	Monitorizado em outubro de 2024
RC010	Adjudicações/Ajustes Diretos (AD) Injustificadas, com vantagem para o próprio ou terceiro						
RC011	Escolha de procedimento desadequado face ao Manual de Compras ou CCP, com benefício do próprio ou de terceiro						

Processo: Refugos Postais

Direção Owner: Compras e Logística (CL)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC017	Apropriação indevida de bens em refugos postais	Moderado	Monitorizar objetos com antiguidade superior a 2 anos de permanência em Armazém	Final de 2023	Implementada	Já não existem objetos com antiguidade superior a 2 anos nos Refugos Postais	

Processo: Contratação de Recursos Humanos

Direções Owner: Gestão de Recursos Humanos (GRH) e Gestão de Talento (GTL)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC024	Fraude na contratação de trabalho temporário, com benefício próprio ou de terceiro	Moderado	Face à antiguidade e desatualização dos contratos com as empresas de trabalho temporário, a Direção de Recursos Humanos vai promover junto das Compras e Logística nova consulta de mercado e assegurar que o contrato possui as cláusulas adequadas e suficientes para controlo do trabalho temporário e que proteja os CTT em matéria de corrupção e infrações conexas.	1º Sem. 2023	Em Curso	Já foi criado o processo de compra na plataforma ARIBA (SR1914978237 - Prestação Serviços Trabalho Temporário) e elaborado o draft do caderno de encargos.	Final do 1º Sem. 2024

Processo: Gestão de Frota

Direção Owner: Recursos Físicos e Segurança (RS)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC033	Favorecimento na contratação com fornecedores de manutenção automóvel, com benefício próprio ou de terceiro	Significante	Os Recursos Físicos e Segurança (RS) vão articular com as Compras e Logística a abertura de concurso para a aquisição de serviços de manutenção/reparação para veículos pesados a nível nacional.	Final de 2023	Em Curso	Foi efetuado um primeiro concurso pela CL, mas sem resposta do mercado. Os RS e a CL vão contactar alguns fornecedores para avaliarem a possibilidade de contratação.	Final de 2024
RC034	Utilização da frota CTT para benefício próprio ou de terceiro, com prejuízo dos CTT	Significante	Os Recursos Físicos e Segurança (RS) estão em processo de substituição da aplicação de gestão de frota em articulação com a Direção de Tecnologias e Informação e a Direção de Compras e Logística, com vista a robustecer o controlo sobre toda a frota.	Final de 2024	Dentro do prazo de implementação	Em curso	
			A utilização de tecnologias "GPS/TELEMETRIA" nos veículos de Serviço permitiria o controlo sobre a sua utilização indevida. Os Recursos Físicos e Segurança (RS) vão propor a sua implementação.	1º Sem. de 2024	Dentro do prazo de implementação	Em curso. Com atraso para garantir a melhor solução custo/benefício que justifique o desenvolvimento.	Final de 2024
RC036	Processo de abate e venda de veículos, com benefício próprio ou de terceiro	Significante	Os Recursos Físicos e Segurança vão solicitar às Compras e Logística novo concurso para seleção de empresa para abate/venda de veículos, face à antiguidade do fornecedor atual (> 4 anos)	1º Sem. de 2024	Dentro do prazo de implementação	Em curso. Com atraso por estarem a ocorrer vários projetos em simultâneo, nomeadamente a renovação da frota.	Final de 2024
RC035	Aquisição/Gestão de combustível, com benefício próprio ou de terceiro	Significante	Instalação de sistema de controlo de combustível nos veículos pesados.	Final de 2024	Dentro do prazo de implementação	Nova medida identificada na presente monitorização por casos ocorridos	

Processo: Obras e Manutenção de Edifícios
Direção Owner: Recursos Físicos e Segurança (RS)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC041	Fraude/falsificação na contratação com fornecedores de manutenção de edifícios	Moderado	- Os RS vão melhorar os atuais indicadores para robustecer o processo de reparações de baixo custo.	Final de 2023	Em Curso	Os RS estão a avaliar em parceria com uma consultora, a reformulação de todo o processo, com vista a apresentar modelo alternativo de gestão das reparações para manutenção dos edifícios.	Final de 2024

Processo: Subcontratação
Direção Owner: Suporte à Execução Operações (SEO)

Ref. Risco	Evento de Risco	Nível de Risco	Necessidade de medidas adicionais		Estado da Implementação	Observação	Novo Prazo
			Descrição	Prazo			
RC044	Violação de Correspondência para obter benefício	Moderado	A Direção Suporte à Execução Operações vai incluir na formação aos Subcontratados, um módulo para dar a conhecer a obrigatoriedade do cumprimento dos princípios e regras para a prevenção da corrupção e infrações conexas.	1º Sem. de 2023	Em Curso	Face às alterações de estrutura ocorridas na SEO, ainda não foi possível definir o modelo de formação aos subcontratados.	Final de 2024

4.3. Casos ocorridos em 2023

Processo	Evento de Risco	Situação Ocorrida	Resolução
Subcontratação de prestação de serviço de transporte e distribuição de objetos postais	Apropriação indevida de objetos postais e/ou outros valores	Detetadas duas ocorrências de apropriação de objetos	Rescisão de contrato com os prestadores de serviço
Subcontratação de prestação de serviço de transporte e distribuição de objetos postais	Contratação de pessoas ilegais no País ou empresas com trabalhadores ilegais no País, infringindo a Lei e com benefício do próprio ou de terceiro	Detetadas uma situação com um prestador.	Foi reforçado o nível de validação da documentação entregue pelo prestador de serviços. Todos os prestadores têm obrigatoriamente apresentar cartão de acesso, emitido pela Segurança CTT, para realizar a prestação de serviço.
Gestão de Frota	Aquisição/Gestão de combustível, com benefício próprio ou de terceiro	Apropriação de combustível em veículos pesados e ligeiros de mercadorias	Instalação de sistema de controlo de combustível nos veículos (em curso). Robustecimento da monitorização de gastos de combustível, para análise e resposta sobre situações anómalas

4.4. Ajustamento ao nível de risco do PPR

Processo	Evento de Risco	Alteração do Nível de Risco
Subcontratação (<i>prestação de serviço de transporte e distribuição de objetos postais</i>)	Apropriação indevida de objetos postais e/ou outros valores	Agravamento do nível de risco por aumento da probabilidade: Moderado => Significante
Subcontratação (<i>prestação de serviço de transporte e distribuição de objetos postais</i>)	Contratação de pessoas ilegais no País ou empresas com trabalhadores ilegais no País, infringindo a Lei e com benefício do próprio ou de terceiro	Agravamento do nível de risco por aumento da probabilidade: Moderado => Significante
Gestão de Frota	Aquisição/Gestão de combustível, com benefício próprio ou de terceiro	Agravamento do nível de risco por aumento da probabilidade: Moderado => Significante
Refugos Postais	Apropriação indevida de bens em refugos postais	Desagravamento do nível de risco por implementação de medidas adicionais: Moderado => Baixo

5. CONCLUSÕES

A avaliação dos eventos de risco com necessidade de medidas adicionais identificadas no PPR dos CTT, conforme prevista no Regime Geral de Prevenção da Corrupção, reveste-se de maior importância para o controle da implementação das medidas de prevenção e para a própria finalidade do plano enquanto instrumento de prevenção de corrupção.

Decorrido cerca de um ano desde a implementação do PPR nos CTT, onde foi identificada necessidade de implementação de dez medidas de controlo adicionais para mitigação dos eventos de risco, foram concretizadas duas, mantêm-se em curso oito e foi identificada a necessidade de implementação uma nova medida de controlo.

A avaliação anual, efetuada à implementação das medidas de mitigação adicionais identificadas no PPR dos CTT, permitiu identificar:

- i. **duas medidas de mitigação implementada pelas Compras e Logística** (*processo de avaliação a todos os fornecedores CTT e processo de controlo de objetos em refugos postais com antiguidade superior a dois anos*), **permitindo baixar de 2 para 1 a probabilidade de ocorrerem** os eventos do risco e consequentemente **reduzir o nível do risco de 4 – significativo para 3 – moderado**.
- ii. **uma medida de mitigação, da responsabilidade das Compras e Logística (CL), parcialmente implementada** (*garantir que no mínimo 80% do valor das aquisições sejam conduzidas pela CL*). A CL em 2023 já conduziu 76% do valor das aquisições dos CTT, tendo-se registado uma melhoria significativa, contudo, ainda aquém do objetivo comprometido.
- iii. **quatro medidas de mitigação ainda em curso com atraso na sua implementação:**
 - a. duas da responsabilidade dos Recursos Físicos e Segurança, uma por dificuldade na contratação de empresas de manutenção de veículos pesados, a outra por alteração da medida de mitigação inicialmente informada para controlo das reparações de baixo custo em edifícios;
 - b. uma da responsabilidade da Gestão de Recursos Humanos, por alteração de estrutura da direção, tendo já sido elaborado o processo de aquisição junto das Compras e Logística, para adjudicação da prestação de serviço de trabalho temporário;
 - c. uma da responsabilidade do Suporte à Execução Operações, por alteração ocorridas na estrutura desta direção, prevendo a implementação de formação sobre prevenção da corrupção e infrações conexas aos subcontratados até final de 2024.
- iv. **das quatro medidas de mitigação da responsabilidade dos Recursos Físicos e Segurança**, a decorrer dentro do prazo de implementação:
 - a. uma com previsão de implementação dentro do prazo;
 - b. duas com atraso na sua implementação com nova data informada – final de 2024;
 - c. uma identificada na presente monitorização do PPR.

De destacar ainda, três casos que podem configurar eventos de corrupção e infrações conexas, informadas pela Gestão de Frota (apropriação indevida de combustível) e pelo Suporte à Execução Operações (apropriação indevida de objetos postais e eventual prestação de serviço por pessoa ilegal no país). Todos os casos foram ou estão a ser objeto de ação jurídica (nas apropriações indevidas com rescisão de contrato). Os responsáveis por estes eventos de risco informaram terem implementado ou irem implementar medidas de mitigação adicionais.

Nos três casos mencionados no paragrafo anterior, foi agravado o nível de risco, face ao aumento da probabilidade de ocorrerem estes eventos de risco de corrupção e infrações conexas, com vista a serem avaliados quer na monitorização intercalar, quer na monitorização anual do PPR.

Foi obtido o compromisso junto dos owners dos eventos de risco em análise, para a implementação das medidas de mitigação dentro dos prazos previstos e assumidos no presente relatório.

Os eventos de risco e medidas de mitigação avaliados no presente relatório com nível significante, serão alvo de nova apreciação em outubro de 2024, aquando da monitorização intercalar do PPR, de acordo com a alínea a) do nº 4 do Artigo 6º do RGPC.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente relatório de monitorização do PPR foi aprovado em reunião da Comissão Executiva de 19 de setembro de 2024, após parecer favorável da Comissão de Auditoria.

7. ANEXO – MATRIZES DE RISCO RETIFICADAS

Processo: Aquisição de Bens e Serviços
Direção Owner: Compras e Logística (CL)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC009	Aquisições não autorizadas ou autorizadas por entidade sem competência para o efeito, com vantagem para o próprio ou terceiro	- Segregação de funções entre cliente interno (despoleta a necessidade) e Compras e Logística (conduz o processo de aquisição), para 50 % do valor de aquisições nos CTT. - Manual de Compras CTT. - CCP - Código da Contratação Pública.						
RC010	Adjudicações/Ajustes Diretos (AD) Injustificadas, com vantagem para o próprio ou terceiro	- As Compras e Logística validam as autorizações da despesa de acordo com as Delegação ou Subdelegação de Competências em vigor nos CTT. - As Compras e Logística validam se as autorizações de despesa fazem menção à rubrica e cabimento orçamental.	Fraco	2	3	Significante	Aumentar o valor das aquisições conduzidas pelas Compras e Logística para mínimo de 80%	Parcialmente Concretizado
RC011	Escolha de procedimento desadequado face ao Manual de Compras ou CCP, com benefício do próprio ou de terceiro	- As Compras e Logística avaliam/controlam a adequabilidade do procedimento Adjudicação/Ajuste direto. - As Compras e Logística valida o procedimento de acordo com as regras definidas.					Monitorizado em outubro 2024	
RC012	Seleção inadequada de Fornecedores face à necessidade da Empresa, com prejuízo dos CTT e benefício do próprio ou de terceiro	- Os fornecedores candidatos são validados pelas Compras e Logística. - Qualificação dos fornecedores CTT na plataforma utilizada para os processos de aquisições (ARIBA). - Média de fornecedores convidados a apresentar proposta por processo de aquisição = 4 - Existência de júri para cada concurso, o qual avalia as capacidades do fornecedor, sendo apenas apreciadas as propostas dos fornecedores qualificados para a aquisição em causa.	Adequado	1	3	Moderado		
RC013	Propostas de Fornecedores aceites após fim do prazo para o efeito, com benefício do próprio ou de terceiro	- Utilização da aplicação "ARIBA", a qual impossibilita aceitação de proposta fora de prazo. - As Compras e Logística validam as regras para apresentação de propostas que constam nas peças concursais.	Adequado	1	2	Baixo		
RC014	Adjudicação a Fornecedor diferente do vencedor do concurso, com benefício do próprio ou de terceiro	- Utilização da aplicação "ARIBA", a qual obriga iniciar novo concurso sempre que não seja apresentada proposta adequada à necessidade. - Existência de júri para cada concurso, que avalia as propostas e apresenta o fornecedor vencedor de acordo com as regras das peças concursais. - Aprovação da adjudicação por entidade diferente do júri do concurso.	Adequado	1	3	Moderado		

Processo: Refugos Postais
 Direção Owner: Compras e Logística (CL)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC015	Leilões de produtos com origem em fraude com prejuízo dos CTT	<ul style="list-style-type: none"> - Registo dos objetos em aplicação dos Refugos para controlo e constituição dos leilões - Os objetos de valor elevado são retirados dos leilões e entregues a Serviços CTT para consumo interno, com registo em SAP para entrada e saída de Armazém - Doação de bens a instituições, sempre que se justifique e com autorização da Comissão Executiva. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC016	Fornecer informação privilegiada a clientes de leilões, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Os objetos de valor elevado são retirados dos leilões e entregues a Serviços CTT para consumo interno, com registo em SAP para entrada e saída de Armazém - Doação de bens a instituições, sempre que se justifique e com autorização da Comissão Executiva - Aumento da divulgação dos Leilões, nomeadamente através de Comunicação Interna, Site CTT e Face Book. Ação que permite aumentar e diversificar a assistência nos leilões. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC017	Apropriação indevida de bens em refugos postais	<ul style="list-style-type: none"> - Registo dos objetos em aplicação de Refugos para controlo e constituição dos leilões. 	Adequado	1	2	Baixo		

Processo: Contratação de Recursos Humanos
Direções Owner: Gestão de Talento (GTL) e Gestão de Recursos Humanos (GRH)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC018	Favorecimento a candidatos a vagas nos CTT, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - O preenchimento de vagas é realizado maioritariamente através de recrutamento interno. - De acordo com o modelo de Governance aprovado pela CE no âmbito da mobilidade estratégica e organizacional, tem de observar: <ul style="list-style-type: none"> a. Todo e qualquer processo de entrada de pessoas (deslocação, transferência, recrutamento interno/externo, contratação e trabalho temporário) tem de ser enviado e filtrado previamente pelo GRH; b. O GRH e o PC são responsáveis por controlar o HC das Direções, não permitindo que seja excedido exceto se aprovado pela CEA com o parecer prévio do GRH e PC; c. Para esse efeito nos processos de entrada de pessoas, a GRH deverá previamente verificar se existe oferta disponível na Mobilidade com perfil. - O recrutamento externo apenas ocorre quando não é identificado colaborador interno que preencha os requisitos necessários ou em situações muito excecionais e devidamente justificado. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC019	Uso indevido de informação privilegiada para ocupação de vagas de promoção, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Os Concursos internos são divulgados na intranet e enviado email com a divulgação do anúncio, solicitado às chefias a sua afixação no local de trabalho, garantindo o acesso a todos os Colaboradores. Os concursos externos são divulgados no site dos CTT. - Os requisitos exigidos ou preferenciais são definidos pelo Cliente Interno e Áreas de Recursos Humanos (GT ou GRH) e constam sempre nos anúncios internos ou externos. - Os candidatos podem passar por várias fases para a sua contratação, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> . Análise curricular (experiência externa e nos CTT) pelas Áreas de Recursos Humanos (GT ou GRH) e, posteriormente, pelo Cliente Interno); . Provas técnicas (sempre que se considere necessário); . Entrevistas (pelas Áreas de Recursos Humanos e/ou Cliente Interno); . Avaliação comportamental em grupo (sempre que se considere necessário); . Avaliação psicológica (em empresa especializada) (se aplicável); . Exame médico de admissão. - Todas as propostas a candidatos, independentemente de ser por concurso interno ou externo ou por proposta interna, são devidamente validadas pela GT ou GRH - Todas as contratações são aprovadas de acordo com o definido na Delegação de Competências dos CTT. No caso de contratação externa, tem sempre a aprovação da Comissão Executiva ou Conselho de Administração, conforme a empresa do Grupo que esteja a contratar. - Para contratação externa, as propostas de admissão (normalmente após período de contrato a termo), são elaboradas pelo Cliente Interno de acordo com os critérios previamente definidos e validadas pela Direção de Gestão de Talento, que as submete à aprovação superior. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC020	Atribuição de cargos a pessoas não qualificadas para o efeito, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Todas as propostas a candidatos, independentemente de ser por concurso interno ou externo ou por proposta interna, são devidamente validadas pela GT ou GRH - Todas as contratações são aprovadas de acordo com o definido na Delegação de Competências dos CTT. No caso de contratação externa, tem sempre a aprovação da Comissão Executiva ou Conselho de Administração, conforme a empresa do Grupo que esteja a contratar. - Para contratação externa, as propostas de admissão (normalmente após período de contrato a termo), são elaboradas pelo Cliente Interno de acordo com os critérios previamente definidos e validadas pela Direção de Gestão de Talento, que as submete à aprovação superior. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC021	Contratação de Recursos Humanos não autorizada, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - As condições contratuais, podem ser propostas e fundamentadas pelo Cliente interno, tendo sempre o parecer da GT ou GRH, que as submetem à apreciação e aprovação superior de acordo com a Delegação de Competências em vigor nos CTT. - Os CTT tem como princípio (consta do Código de Ética dos CTT) que familiares não deverão trabalhar no mesmo local/departamento, nomeadamente quando existem relações hierárquicas. - Após selecionado o candidato, é sempre solicitado os documentos de habilitação para o desempenho da função a que se candidatou, nomeadamente o registo criminal, podendo ser excluído no decurso da análise destes documentos. - Para além do cumprimento da legislação laboral, são cumpridas as regras definidas no âmbito do AE nesta matéria. 	Adequado	1	2	Baixo		

Processo: Contratação de Recursos Humanos (*Continuação*)
Direções Owner: Gestão de Talento (GTL) e Gestão de Recursos Humanos (GRH)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC022	Contratação de trabalho temporário não autorizado, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - O trabalho temporário (TT) rege-se por um conjunto de regras definidas internamente e implementadas na GRH. - Os CTT aplicam a legislação do código do trabalho para a contratação de TT. - Cada contrato de TT realizado tem subjacente um CUTT (Contrato de Utilização do Trabalhador Temporário), assinado entre a Empresa de TT e os CTT, formalizando a situação do trabalhador. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC023	Fraude na contratação de empresas de recrutamento externo, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - A gestão do processo de contratação TT é assegurada pela GRH e os candidatos propostos são sempre alvo de validação do eventual histórico com a Empresa (contratos, avaliações, entre outras). - Todas as contratação com empresas de trabalho temporário, bem como as horas necessárias, são devidamente aprovadas de acordo com a Delegação de Competências em vigor nos CTT. 	Adequado	1	2	Baixo		
RC024	Fraude na contratação de trabalho temporário, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Estão definidos um conjunto de procedimentos acordados entre os CTT e as empresas fornecedoras de TT, para controlo desta tipologias de contratação, as quais, conquanto estejam a ser cumpridas, não estão formalmente convertidos em contrato entre as partes. - A necessidade de contratação de empresas de trabalho temporário é despoletada pela GRH e a condução do processos de aquisição é conduzido pela Direção de Compras e Logística, garantindo assim segregação de funções. A última consulta de mercado foi em 2021. - A validação das faturas é efetuada pelo Cliente Interno (baseada na informação fornecida pela empresa de TT e GRH), garantindo sempre segregação de funções entre quem valida e quem aprova o pagamento. O seu pagamento é assegurado e validado pela Direção de Contabilidade e Fiscalidade. 	Fraco	2	2	Moderado	<p>Face à antiguidade e desatualização dos contratos com as empresas de trabalho temporário, a Direção de Recursos Humanos vai promover junto das Compras e Logística nova consulta de mercado e assegurar que o contrato possui as clausulas adequadas e suficientes para controlo do trabalho temporário e que proteja os CTT em matéria de corrupção e infrações conexas.</p> <p>Deadline: Final de 2024</p>	Em curso

Processo: Gestão de Frota
Direção Owner: Recursos Físicos e Segurança (RS)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC033	Favorecimento na contratação com fornecedores de manutenção automóvel, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Para veículos pesados existe um técnico por região (Norte, Centro e Sul), os quais: <ul style="list-style-type: none"> . Avaliam as necessidades de manutenção/reparação e controla a sua evolução; . Solicitam orçamento às oficinas, o qual é enviado ao Responsável de Área para validação e aprovação de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências. - Para Ligeiros - 99% com manutenção incluída nos contratos AOV. Para os restantes a sua manutenção/reparação é avaliada pelo Departamento RS/Gestão de Frota e aprovado de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências - Para motociclos, a gestão da manutenção foi externalizada ao fornecedor Boxer (Contratação efetuada pelas Compras e Logística de acordo com o Manual de Compras e Delegação de Competências): <ul style="list-style-type: none"> . Reparções <200€ - decisão do prestador; . Reparções >200€ - o prestador solicita decisão aos RS/Gestão de Frota; . São efetuadas reuniões semanais de acompanhamento entre o prestador e os RS/Gestão de Frota; . Os fornecedores para manutenção/reparação são selecionados em articulação entre o prestador e os RS/Gestão de Frota; . São efetuadas pelos RS/Gestão de Frota, auditorias anuais à prestação de serviço do prestador; . São produzidos indicadores com os gastos para análise, melhoria do processo e eventuais correções. 	Fraco	2	3	Significante	<p>Os Recursos Físicos e Segurança (RS) vão articular com as Compras e Logística a abertura de concurso para a aquisição de serviços de manutenção/reparação para veículos pesados a nível nacional.</p> <p>Deadline: final de 2024</p>	Em Curso
RC034	Utilização da frota CTT para benefício próprio ou de terceiro, com prejuízo dos CTT	<ul style="list-style-type: none"> - Existência de regulamentação interna com regras de utilização dos veículos de serviço (VSG + Operacionais) - São produzidos indicadores mensais de utilização, com alertas/pedido de justificação, sobre os Km efetuados e/ou passagens em portagens, às Direções utilizadoras, sempre que se detetem divergências - É efetuada formação aos condutores operacionais - Os RS/Gestão de Frota dispõe de aplicação informática para sua gestão. Contudo, esta apresenta limitações de funcionamento e necessidade de desenvolvimentos, face à sua antiguidade 	Fraco	3	2	Significante	<p>Os Recursos Físicos e Segurança (RS) estão em processo de substituição da aplicação de gestão de frota..</p> <p>Deadline: final de 2024</p> <p>- Os Recursos Físicos e Segurança (RS) vão implementar tecnologias "GPS/TELEMETRIA" nos veículos de serviço CTT.</p> <p>Deadline: final de 2024</p>	Em Curso
RC035	Aquisição/Gestão de combustível, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Os processos de contratação com os fornecedores e combustível são conduzidos pelas Compras e Logística, cumprindo com o Manual de Compras e Delegação de Competências em vigor nos CTT - São produzidos indicadores mensais sobre o consumo de combustível, com alertas sobre as médias superiores ao standard às Direções utilizadoras, para análise e justificação - Todos os veículos (incluindo de substituição) têm atribuído um cartão para abastecimento de acordo com o contrato celebrado com o fornecedor de combustível - Para exceções, os Utilizadores têm de justificar o motivo da não utilização do cartão atribuído, enviar a fatura para os RS/Gestão de Frota que efetuam análise e aprovação de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências 	Fraco	2	3	Significante	<p>Instalação de sistema de controlo de combustível nos veículos pesados.</p> <p>Deadline: final de 2024</p>	Em Curso
RC036	Processo de abate e venda de veículos, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - O processo de contratação com empresa para abate e venda de veículos foi conduzido pelas Compras e Logística, cumprindo com o Manual de Compras e Delegação de Competências em vigor nos CTT - Os veículos para abate/venda, são selecionados e propostos pelos RS/Gestão de Frota e validados pelo Diretor de Recursos Físicos e Segurança que propõe a sua aprovação de acordo com a Delegação de Competências em vigor - A identificação dos veículos é enviada pelos RS/Gestão de Frota à Contabilidade e Fiscalidade que valida e efetua o registo do abate e/ou venda 	Fraco	2	3	Significante	<p>Os Recursos Físicos e Segurança vão solicitar às Compras e Logística novo concurso para seleção de empresa para abate/venda de veículos, face à antiguidade do fornecedor atual (> 4 anos)</p> <p>Deadline: final de 2024</p>	Em Curso

Processo: Obras e Manutenção de Edifícios
Direção Owner: Recursos Físicos e Segurança (RS)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC041	Fraude/falsificação na contratação com fornecedores de manutenção de edifícios	<ul style="list-style-type: none"> - Os Processos > 5.000€ são conduzidos pelas Compras e Logística (CL), cumprindo com o Manual de Compras e Delegação de Competências em vigor nos CTT; - Tratando-se de investimento, acresce a validação e registo em SAP pela Contabilidade e Fiscalidade (CF); - Para os processos < 5.000€, são solicitados orçamentos a um ou mais fornecedores (conforme disponibilidade na zona geográfica). Estes orçamentos são validados pelos Coordenadores do RS/Gestão de Património e submetidos à apreciação do responsável de Departamento RS/Gestão de Património que procederá à aprovação de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências em vigor; - Indicadores por zona geografia, valores, fornecedor, quantidade de intervenções, para monitorização de eventual intervenção para correções. 	Adequado	1	3	Moderado	<p>Os RS estão a avaliar em parceria com uma consultora a reformulação de todo o processo, com vista a apresentar modelo alternativo de gestão das reparações para manutenção dos edifícios.</p> <p>Deadline: final de 2024</p>	Em Curso
RC042	Favorecimento na contratação com fornecedores de manutenção de edifícios, com benefício próprio ou de terceiro	<ul style="list-style-type: none"> - Existência de fornecedores selecionados a nível nacional, cujos processos foram conduzidos pelas Compras e Logística (CL) e com preços tabelados e aprovados; - Os fornecedores para processos com valor > 5.000€ são selecionados pela Direção Recursos Físicos e Segurança e pela Direção Compras e Logística; - Os fornecedores para processos com valor < 5.000€ são selecionados pelos Coordenadores do RS/Gestão de Património (conforme disponibilidade na zona geográfica) e submetidos à apreciação do responsável de Departamento RS/Gestão de Património que procederá à aprovação de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências em vigor nos CTT; - As faturas dos gastos/investimentos em manutenção de edifícios são validadas e submetidas a aprovação pelos RS/Gestão de Património conforme Delegação de Competências. 	Adequado	1	2	Baixo		

Processo: Subcontratação
Direção Owner: Suporte à Execução Operações (SEO)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC043	Apropriação indevida de objetos postais e/ou outros valores	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os objetos são rastreáveis, ficando o número respetivo associado ao Subcontratado, em sistema informático - São realizadas auditorias internas no sentido pedagógico, preventivo e dissuasor, bem como inspeções sempre que existe suspeita de apropriação indevida de objetos, com consequências para o Subcontratado, conforme contratualizado, sempre que se confirme a suspeita - Diariamente os Subcontratados prestam contas aos Centros Operacionais ou Centros de Distribuição, dos objetos que levaram para distribuição - Existem regras claras sobre a responsabilização dos objetos à guarda dos Subcontratados, bem como as consequências do seu eventual desaparecimento, nomeadamente, o Manual de Operações e Manual de Distribuidor, bem como o próprio contrato - Os CTT asseguram formação a todos os seus Subcontratados, para tratamento/distribuição de objetos à sua responsabilidade. Por sua vez o Subcontratado tem a responsabilidade e assegurar esta formação aos seus operacionais/distribuidores - Os Subcontratados são avaliados mensalmente pela qualidade do serviço que prestam, ficando esta avaliação registada em base de dados para o efeito. As situações excecionais pela sua gravidade (reclamação de cliente ou outra), são igualmente registadas na referida base de dados, contudo, têm tratamento casuístico, podendo levar a penalizações ou mesmo à rescisão do contrato 	Adequado	2	3	Significante		
RC044	Violação de Correspondência para obter benefício	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os Subcontratados apresentam aos CTT a identificação dos seus operacionais/distribuidores para cumprimento do contrato ou sempre que ocorra uma substituição, através do Catão de Cidadão, Carta de Condução e Registo Criminal - Os Centros Operacionais ou Centros de Distribuição identificam diariamente os operacionais/distribuidores antes de lhes serem entregues os objetos - Existem regras claras sobre a responsabilização dos objetos à guarda dos Subcontratados, bem como as consequências do seu eventual desaparecimento, nomeadamente, o Manual de Operações e Manual de Distribuidor, bem como o próprio contrato - A partir de abril de 2023 os contratos com Subcontratados passam a incluir uma nova cláusula para prevenção de corrupção e infrações conexas - Os CTT asseguram formação a todos os seus Subcontratados, para tratamento/distribuição de objetos à sua responsabilidade. Por sua vez o Subcontratado tem a responsabilidade e assegurar esta formação aos seus distribuidores - Os Subcontratados são avaliados mensalmente pela qualidade do serviço que prestam, ficando esta avaliação registada em base de dados para o efeito. As situações excecionais pela sua gravidade (reclamação de cliente ou outra), são igualmente registadas na referida base de dados, contudo, têm tratamento casuístico, podendo levar a penalizações ou mesmo à rescisão do contrato 	Adequado	1	3	Moderado	<p>A Direção Suporte à Execução Operações vai incluir na formação aos Subcontratados, um módulo para dar a conhecer a obrigatoriedade do cumprimento dos princípios e regras para a prevenção da corrupção e infrações conexas.</p> <p>Deadline - Até final de 2024</p>	Em curso

Processo: Subcontratação (Continuação)

Direção Owner: Suporte à Execução Operações (SEO)

Ref. Risco	Evento de Risco	Medidas de mitigação		Risco residual			Necessidade de medidas adicionais	
		Descrição	Classif.	Prob.	Imp.	Nível	Descrição	Estado
RC045	Pagamentos indevidos ou efetuados a Subcontratados fictícios, com benefício próprio ou para terceiro	- As faturas são analisadas pelos Centros Operacionais e validadas e aprovadas nos Serviços de BackOffice - Diariamente são produzidos indicadores sobre os serviços prestados, com análise e atuação semanal, nomeadamente sobre a existência de valores anómalos - A contratação é efetuada pelo SEO/TCO/Custos Negociação e Parcerias em articulação com as Compras e Logística, o registo do Subcontratado em sistema informático é efetuado pela SEO/EPO/Gastos Diretos e Soluções Empresariais e o pagamento é efetuado pela Contabilidade e Fiscalidade, garantindo segregação de funções	Adequado	1	2	Baixo		
RC046	Favorecimento na seleção/contratação de Subcontratados, com benefício próprio ou para terceiro	- Os Processos > 5.000€ são conduzidos pelas Compras e Logística (CL), cumprindo com o Manual de Compras e Delegação de Competências em vigor nos CTT - Para exceções (> 5.000€), os processos são devidamente justificados pela urgência da contratação, validados pelo responsável do SEO/TCO/Custos Negociação e Parcerias, comunicadas à Direção das Compras e Logística e submetido à aprovação de acordo com a Delegação de Competências - Para os processos < 5.000€, são solicitados orçamentos a um ou mais Subcontratado (conforme disponibilidade na zona geográfica). Estes orçamentos são validados pelos Departamento SEO/TCO/Custos Negociação e Parcerias e submetidos, pela CL à aprovação de acordo com a Delegação/Subdelegação de Competências em vigor nos CTT	Adequado	1	3	Moderado		
RC047	Contratação de pessoas ilegais no País ou empresas com trabalhadores ilegais no País, infringindo a Lei e com benefício do próprio ou de terceiro	- Para todas as Subcontratações são solicitados e avaliados os documentos de habilitação, nomeadamente seguros, alvarás, identificação dos seu operacionais/distribuidores, incluindo registo criminal e respetivas condições de trabalho - Está previsto em contrato: Sempre que um Subcontratado faz uma substituição de um seu operacional/distribuidor, informa e apresenta a informação/documentação necessária para efetuar serviço nos CTT à Direção Suporte à Execução Operações, que procede às necessárias validações - Está previsto em contrato: Sempre que seja necessário aumentar operacionais/distribuidores pelo Subcontratado, este apresenta a informação/documentação necessária para efetuar serviço nos CTT à Direção Suporte à Execução Operações, que procede às necessárias validações - Todos os prestadores têm obrigatoriamente apresentar cartão de acesso, emitido pela Segurança CTT, para realizar a prestação de serviço.	Adequado	2	3	Significante		
RC048	Favorecimento na gestão de Subcontratados com benefício Próprio ou de terceiro	- Os Centros Operacionais ou Centros de Distribuição, registam em aplicação informática toda a atividade dos Subcontratados, incluindo todas as infrações cometidas. As penalizações são apuradas e comunicadas pela SEO aos Prestadores de serviço. - Os Subcontratados são avaliados mensalmente pela qualidade do serviço que prestam, ficando esta avaliação registada em base de dados para o efeito. As situações excecionais pela sua gravidade (reclamação de cliente ou outra), são igualmente registadas na referida base de dados, contudo, têm tratamento casuístico, podendo levar a penalizações ou mesmo à rescisão do contrato - Mensalmente é efetuado feedback das avaliações aos Subcontratados, nomeadamente o valor dos indicadores de qualidade - IQS (padrão de entrega)	Adequado	1	2	Baixo		