

# 01

## Introdução aos CTT

- 1.1 Mensagem do Presidente do CA
- 1.2 Mensagem do CEO
- 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado
- 1.4 Principais indicadores
- 1.5 Prémios e reconhecimentos externos
- 1.6 Como nos organizamos



**Raúl Galamba de Oliveira**

Presidente do Conselho de Administração

# Mensagem



## 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

### GRI 2-1, 2-6, 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, GRI 203-1

Após dois exercícios marcados por eventos singulares de enorme impacto – pandemia, confinamentos, desequilíbrios das cadeias de produção, alterações regulatórias – esperava-se em 2022 o retorno a uma certa normalidade. No final do ano, o balanço não podia, contudo, estar mais longe daquela expectativa. Em poucos meses, assistimos à aparição de fenómenos inflacionários à escala global, à eclosão de uma guerra na Europa, e a novas tensões no comércio mundial. O endurecimento das políticas monetárias acrescentou um risco adicional de recessão numa economia que não tinha ainda recuperado da crise pandémica de 2020.

Como em anos anteriores, o negócio dos CTT foi seriamente afetado. O recorde de casos de contágio nas operações, verificado no mês de janeiro, mostrava que os desafios da pandemia não tinham ainda terminado. A partir de fevereiro, o clima de incerteza económica e a aceleração da inflação comprometiam os níveis de confiança das empresas e o poder de compra das famílias. Concomitantemente, assistimos a uma desaceleração global no *e-commerce*, com impacto direto num dos principais motores de crescimento do Grupo CTT a nível ibérico, a área de negócios de Expresso e Encomendas.

Neste contexto de grandes desafios, os CTT confirmaram novamente a sua capacidade de adaptação e de entrega de resultados, com importantes avanços em todos os negócios. Logo no primeiro trimestre, o negócio de Correio inaugurou o novo contrato de concessão. No segundo trimestre, e conforme previsto, concluiu-se também a negociação da nova fórmula de preços, a aplicar a partir de 2023, num convénio entre os CTT, ANACOM e a Direção Geral do Consumidor, com condições que asseguram a sustentabilidade e previsibilidade da operação. Em paralelo, no Expresso e Encomendas um forte dinamismo comercial permitia crescer num mercado em retração, tirando partido da melhoria de qualidade do serviço prestado, principalmente durante a *peak season*, aspeto fundamental para a retenção e captura de novos clientes.

Nos restantes negócios, os CTT registaram igualmente êxitos importantes. Os Serviços Financeiros, em particular, alcançaram níveis recorde de colocação de dívida pública, sobretudo a partir do segundo semestre, suportados pelo crescente atrativo dos certificados de aforro. A competitividade da rede de distribuição dos CTT foi de novo confirmada pela renovação do contrato com o IGCP por três anos, incluindo agora novos serviços e um novo canal de venda digital. Finalmente, o Banco CTT continuou o seu percurso de crescimento, tendo alcançado todos os objetivos comerciais, tanto na captação de clientes, como na distribuição de produtos de crédito e de poupança para as famílias.

Em termos agregados, e apesar do contexto económico desfavorável, foi possível aos CTT aumentar o negócio em cerca de 7% face ao ano anterior, confirmando a vocação de crescimento iniciada desde há vários anos, assente num portfólio diversificado que combina negócios maduros com outros de elevado crescimento. Do ponto de vista da rentabilidade, a margem EBIT recorrente manteve-se nos 7,1%, ao nível do ano anterior, atestando a resiliência do seu modelo de negócio. Para este resultado contribuiu também um programa de melhoria de eficiência, lançado logo no segundo trimestre, que se espera venha a proporcionar ganhos adicionais nos próximos anos. Finalmente, na frente da sustentabilidade, demos continuidade ao bom desempenho dos CTT, tendo adicionalmente anunciado novos compromissos nas frentes ambiental e social até 2030, com metas intermédias para 2025, a par das melhores práticas do setor.

Como em anos anteriores, a Sociedade manteve em 2022 um conjunto

dinâmico de iniciativas de desenvolvimento estratégico, que incluíram investimentos na capacidade e inovação das plataformas operacionais e de tecnologia do Grupo, a par de esforços contínuos de procura de oportunidades de otimização interna. Mencionam-se, nesta frente, os programas de desenvolvimento de negócio em curso sobre as novas plataformas NewSpring (Serviços Empresariais) e Locky (rede de cacifos), o desenvolvimento de novos portais de clientes particulares e B2B, a preparação de uma plataforma para gestão especializada do imobiliário do Grupo, o acordo de parceria realizado com a Generali para distribuição de seguros nas lojas CTT e no Banco CTT, e ainda a reversão da parceria com a Sonae para gestão do cartão Universo, que vai proporcionar ao Banco CTT uma elevada opcionalidade estratégica num novo contexto de mercado mais favorável ao sector bancário.

Ao longo do ano, o Conselho de Administração exerceu o seu mandato de acompanhamento e supervisão na definição da estratégia, condução dos negócios e gestão de risco da Sociedade, com foco especial sobre as iniciativas de desenvolvimento estratégico descritas. Contou para isso também com as Comissões especializadas de Auditoria e de Governo Societário, que cumpriram as suas atribuições com disciplina e elevada exigência. Durante a primeira metade do ano, dedicou-se particular atenção ao desenvolvimento da *"equity story"*, apresentada pela Comissão Executiva no *Capital Markets Day* realizado em junho, onde foi anunciada a estratégia CTT a médio prazo, as ambições financeiras e os compromissos de sustentabilidade, que incluíram, na frente do governo, a elaboração de um novo Código de Ética, atualmente em processo de implementação em toda a organização.

Definido que está o marco estratégico para desenvolvimento dos CTT para os próximos anos, a prioridade para a gestão é "executar" – cumprir a aspiração de crescimento e inovação que asseguram o futuro da Sociedade, e entregar resultados em linha com as expectativas de todos os *stakeholders* (clientes, colaboradores, acionistas e sociedade). Para este desiderato contam os CTT com um quadro de colaboradores comprometidos com o futuro da Empresa, motivados pelos novos desafios, e fortalecidos pela confiança de quem foi capaz de alcançar os objetivos em anos marcados por contextos desfavoráveis. Cabe, portanto, finalizar esta mensagem com uma nota de reconhecimento às pessoas do Grupo, e em particular às suas equipas de liderança e Comissão Executiva, pelo esforço e pelos resultados obtidos, que ano após ano constroem na prática o futuro dos CTT.

### Raúl Galamba de Oliveira

Presidente do Conselho de Administração

**João Bento**

Chief Executive Officer

# Mensagem



## 1.2 Mensagem do CEO

GRI 2-1, 2-6, 2-19, 2-22, GRI 201-1, 203-1, GRI 301-2, 305-5, GRI 413-1

No que parecia ser o rescaldo de um 2021 desafiante em que a pandemia de COVID-19 haveria de esmorecer, abria-se o novo ano com reais expectativas de normalização. A realidade mostrou-se radicalmente diferente e o exercício de 2022 foi rico, afinal, em grandes e inesperadas adversidades externas, de âmbito global. Reacenderam-se os efeitos da pandemia – janeiro registou o maior número de casos de COVID-19 nas operações CTT desde a eclosão do surto – e, apesar da sua efetiva atenuação na segunda metade do ano, o impacto nas operações revelou-se muito forte.

A esse arranque difícil, veio, logo em fevereiro, juntar-se a guerra na Ucrânia, que gerou fortes perturbações na economia europeia, incluindo uma subida acelerada da inflação, forte incerteza nos mercados, redução da confiança dos consumidores e perturbações adicionais nas cadeias logísticas internacionais.

Os CTT foram uma das organizações que em Portugal mais cedo reagiram aos efeitos da guerra sobre as populações, tendo lançado uma campanha de recolha, processamento e entrega de doações em espécie, que atingiu as 40 toneladas, transportadas com recurso a 8 camiões de carga. Mais tarde, haveria de ser emitido um selo de apoio à Ucrânia, com uma pagela contendo uma mensagem de esperança redigida pelo Presidente Zelensky, cujo lucro líquido foi dedicado ao povo ucraniano e remetido para uma instituição indicada pela Embaixada da Ucrânia em Portugal.

Uma das consequências indireta destas ocorrências terá sido o arrefecimento global do comércio eletrónico ao longo do ano. Portugal e Espanha não foram exceção, tendo-se observado uma significativa contração na primeira metade do ano.

O ano foi, pois, lançado num quadro de grandes desafios de âmbito global, mas tal não impediu a prossecução de uma rota de profunda transformação da companhia, preparando-a para uma realidade em que o volume de correio será progressivamente menor. De facto, registou-se de novo crescimento de proveitos (+6,9%) e do EBIT recorrente (+7,4%), tendo a empresa visto renovada a sua capacidade de transformação e reação a alterações de contexto externo muito expressivas. O exercício ficou assim caracterizado por um desempenho difícil na primeira metade do ano, como consequência imediata dos referidos impactos, seguido de uma recuperação em crescendo até ao final do ano.

A ilustrar esta capacidade de transformação e inovação pode invocar-se a nova subida, desta feita de uma posição, no *ranking* de desenvolvimento postal da UPU, passando os CTT a figurar em 21º lugar no *ranking* dos operadores postais de todo o mundo, mantendo o estatuto de *“postal champion”*.

Ao perfazer 3 anos desde a formação da atual equipa de gestão e constituindo 2022 o ano final do presente mandato, considerou-se oportuno, senão imperioso, modelar e gerar compromissos de médio prazo e partilhá-los com o mercado de forma quantificada, algo nunca antes realizado pela companhia. Foi esse o enquadramento para a preparação e lançamento do *Capital Markets Day* realizado em junho.

Não tendo sido possível antecipar que tal ocorreria num contexto de muito maior incerteza do inicialmente projetado, dada a já referida eclosão do conflito no leste europeu, adequou-se a *equity story* a essa realidade, que se veio a partilhar num evento de grande sucesso na clarificação da estratégia de negócio, no posicionamento ESG e na ambição de criação de valor.

### Correio

Um dos mais significativos desenvolvimentos do exercício foi a entrada em vigor do novo contrato de concessão do Serviço Postal Universal (SPU), iniciado formalmente em fevereiro com uma duração de sete anos, tendo 2022 constituído um período dito de transição.

O novo contrato, criado com base na nova Lei Postal aprovada quase concomitantemente com o processo de negociação, estabeleceu pela primeira vez em muito tempo, um importante aumento de preços para 2022 – 6,8%.

Determinou igualmente que o tarifário a praticar no SPU nos dois triénios seguintes fossem estabelecidos no seio de um Convénio Tarifário participado pela ANACOM, a Direção-Geral dos Consumidores e, naturalmente, os CTT. Esse processo negocial foi iniciado e concluído também em 2022, tendo observado um desenlace em linha com o preconizado pelos CTT, ao estabelecer uma fórmula de preços que atende à queda efetivamente observada dos volumes de correio e à inflação real. Trata-se de um resultado muito importante, porquanto se constituiu como um elemento decisivo para assegurar a sustentabilidade do negócio de correio face à sua inexorável e continuada queda já que o preço constitui a única fonte de financiamento deste serviço público.

O contributo positivo do aumento de preços resultante do novo contrato permitiu moderar parcialmente os efeitos negativos do declínio acentuado do correio internacional, no rescaldo do fim do período de isenção de *minimis* no IVA de objetos de baixo valor.

### Soluções empresariais

A área de Soluções Empresariais dos CTT complementa a ampla gama de serviços de correio, fornecendo aos clientes ferramentas para promoverem os seus negócios, tanto físicos como digitais, visando, em simultâneo, torná-los mais eficientes. Em 2022, a oferta CTT foi consolidada, foram renovados importantes contratos anteriores e firmados novos contratos relevantes. Uma das ofertas cujo desenvolvimento se destacou em '22 é a solução de carteira escolar, que superou os 200 000 utilizadores registados e que se já encontra presente em 70 municípios. Com estas soluções, os CTT continuam a expandir a relação com os seus clientes empresariais e a aumentar a carteira de negócio tradicionalmente iniciada com os serviços de correio, tendo o exercício observado um crescimento significativo de receita nesta subárea de negócio.

### Comércio eletrónico

O desenvolvimento do comércio eletrónico é um dos mais relevantes fatores de transformação para os CTT e, em particular, para o seu negócio de Expresso e Encomendas. Apesar do já referido arrefecimento global da atividade em 2022, dado que o mercado ibérico continua sub-penetrado quando comparado com outros mercados europeus, acreditamos que esta área continuará a constituir uma das principais alavancas de crescimento do grupo tendo sido atingidos marcos importantes durante o ano que passou. De facto, observou-se em Portugal um crescimento significativo no volume de encomendas da *peak season* face ao ano anterior, tendo-se o volume em Espanha aproximado dos valores do ano anterior. Tais comportamentos contra cíclicos face ao mercado terão radicado, entre outros fatores, numa melhoria da qualidade do serviço em ambas as geografias, como corolário de um trabalho continuado das nossas equipas de operações. Trata-se de um fator que acreditamos ser fundamental para cimentar a relação dos CTT junto dos seus clientes e um dos que mais contribuirá para cimentar e alargar quota de mercado de forma consistente.

Já no final de 2022 iniciou atividade o novo centro operacional de San Fernando, em Madrid, que constitui a base para o serviço integrado de desalfandegamento para a Ibéria, oferecendo aos clientes uma solução mais completa e mais eficiente na gestão de entregas com origem extracomunitária.

Ainda na frente do Expresso e Encomendas, merece destaque o lançamento da Locky – a marca da rede de cacifos dos CTT –, que cresceu acima das 500 instalações de entre mais de 1000 contratualizados até ao final de 2022. A oferta Locky permite aos clientes receberem as suas encomendas de modo muito flexível e conveniente e é uma aposta do grupo para acrescentar novas funcionalidades e novos serviços aos seus clientes, aumentando simultaneamente a eficiência carbónica e económica das entregas.

Em linha com a estratégia estabelecida, prosseguiu-se o lançamento de iniciativas marcantes para fortalecer o posicionamento de liderança da empresa no *e-commerce*, fomentando o desenvolvimento deste ecossistema. Foram lançados novos produtos, de que se destaca a solução de pagamentos *online (gateway)* da Payshop, a parceria com o eBay como forma de apoio à internacionalização *online* das nossas PMEs – que veem, assim, muito facilitada a possibilidade de envio internacional dos seus produtos através dessa plataforma –, e a parceria com a Fnac para fomento da economia circular.

Foram igualmente desenvolvidas várias iniciativas que contribuem para o amadurecimento do setor, como o já recorrente *CTT E-commerce Day & Awards* – o mais relevante evento do sector em Portugal. Esta iniciativa reforça o posicionamento e a oferta de valor CTT nesta área de negócio, reconhece e dá destaque às iniciativas mais proeminentes no mercado e apresenta os números mais importantes do *e-commerce* em Portugal, estando já a ser preparada a sua expansão para a Ibéria. Merecem também destaque as ações de formação e promoção de notoriedade levadas a cabo, nomeadamente sobre como lançar negócios *online*, dirigida ao apoio ao desenvolvimento do tecido empresarial português e à promoção do empreendedorismo no sector do comércio eletrónico

### Serviços financeiros

Uma das consequências mais significativas das alterações de contexto observadas na economia mundial em 2022 foi o fim de um período muito longo de baixa inflação e baixas taxas de juro. Este último fator teve um impacto positivo na atratividade das soluções de poupança através de dívida da República, em particular no que se refere aos Certificados de Aforro. A evolução das tendências macroeconómicas referidas, permitiu à rede de retalho, à medida que o ano avançava, colocar valores mensais sucessivamente recorde de dívida pública, consecutivamente em outubro, novembro e dezembro atingindo um valor superior a 8 mil milhões de euros no exercício. Tal sucesso, tornou ainda mais importante aquele que pode ser considerado um dos principais marcos do ano – a renovação por três anos do contrato de distribuição de dívida pública com o IGCP, que passou a incluir novos serviços, incluindo a possibilidade de venda através dos canais digitais dos CTT.

Esta renovação permitirá que esta atividade continue a ter uma forte relevância na afirmação da rede de retalho dos CTT como uma plataforma de serviços ímpar no país, em linha com a sua recente declinação estratégica, que visa posicioná-la como uma plataforma de serviços de conveniência, tais como poupança, seguros, e também serviços de cidadania.

Para melhorar a experiência em loja, a rede tem também em curso um conjunto de iniciativas de digitalização e *self service*, tendo aumentado para mais de 50 a presença de cacifos 24h em loja,

prossequindo o desenvolvimento de novos equipamentos e novos processos de *self-service*, facilitando a interação e experiência dos nossos clientes em loja e melhorando a qualidade de serviço.

### Banco CTT

O banco continuou a consolidar o seu percurso de expansão e a demonstrar que é uma importante aposta de crescimento do grupo. Atingiu em 2022 mais de 700 mil clientes, com uma utilização predominantemente digital e progressivamente mais frequente, alavancado na força da marca de confiança CTT e numa proposta de valor descomplicada.

Um dos factos marcantes do exercício foi o anúncio do não prolongamento para além do final de 2023 da parceria com a Sonae Financial Services em torno do cartão Universo, por opção estratégica desta, tendo o acordo que passou a regular o fim do processo sido firmado em termos bastante favoráveis ao banco.

Mas o aspeto mais significativo do exercício para o desenvolvimento do banco foi o acordo anunciado entre os CTT e o Grupo Generali, no final do ano, visando a sua entrada como parceiro no banco, através de um aumento de capital que valoriza o banco de forma notável, atestando o sucesso da sua rota de crescimento e melhoria de rentabilidade. A par deste passo, foi estabelecido um acordo de distribuição de seguros de vida e de ramos reais através da rede de retalho do grupo e, naturalmente, do banco. Esta parceria permite alargar o leque de produtos de seguros já oferecidos aos clientes CTT, trabalhando em conjunto com uma das principais seguradoras europeias, potenciando de forma expressiva o incremento do negócio de seguros.

### Inovação

O ano foi rico quanto ao lançamento de novos sistemas com impacto estrutural tanto para o futuro das operações quanto da expansão da oferta de valor do grupo. No que se refere às primeiras, destaca-se a entrada em operação da Mobi, a nova *app* de apoio à distribuição na rede expresso, um projeto totalmente ibérico, presentemente em expansão para a rede base CTT, bem como o arranque operacional do novíssimo *Servidor de Decisões*, anunciado durante o *Capital Markets Day*, que permite grande flexibilidade e robustez na afetação de carga às rotas, incluindo as dos carteiros.

A nível de experiência de cliente, concluiu-se a definição da visão digital para empresas e particulares e procedeu-se ao lançamento de versão de teste da *superApp CTT*, tal como entrou em operação o *superPortal B2B*, que permitiu o *onboarding* puramente digital de algumas centenas de novos clientes.

Na frente da rede de retalho, deu-se início à definição da visão e levantamento de requisitos do novo sistema de atendimento e prestação de serviços nas lojas CTT – o novo “NAVE”, uma iniciativa de vital importância, que muito potenciará a nossa relação com os clientes na rede de lojas no quadro da nova estratégia da rede enquanto plataforma de serviços.

Para além das restantes iniciativas de fomento à inovação, que incluem, entre outras, o projeto 1520 de relacionamento com o ecossistema de *start-ups*, a contratualização de parcerias com grupos universitários diversos e o desenvolvimento interno e em parceria, os CTT participam do fundo de investimento de inovação – TechTree – tendo concretizado o investimento em três *start-ups* nas áreas de realidade aumentada, seguros digitais e IoT. Além disso, registou-se com sucesso a aprovação na participação em três projetos do PRR, na área de mobilidade elétrica

e robotização de operações.

Por fim, o ano consagrou a criação de uma nova área de engenharia e manutenção, em que foram agregadas competências dispersas na área do desenvolvimento de equipamentos, sistemas e processos de natureza eminentemente operacional, como corolário dos exercícios embrionários de sucesso no desenvolvimento de, entre outras, diversas tipologias de *parcel lockers*, de quiosques *self-service* para as lojas, de novos modelos de contentores postais e logísticos e ainda de novos módulos de dispensa de selos ou de aceitação de encomendas.

### Pessoas e Sustentabilidade

A estratégia de médio e longo prazo dos CTT assenta em compromissos que têm as pessoas e a sustentabilidade no seu núcleo. De facto, o *Capital Markets Day* ofereceu a oportunidade para expor de forma estruturada, objetiva e quantificada os compromissos ESG, bem como a sua inserção estratégica no plano de desenvolvimento da empresa, elevando consideravelmente a relevância desta temática para o desenvolvimento saudável da companhia e a correspondente criação de valor.

Em 2022, no que se refere a pessoas, assinala-se um conjunto interessante de resultados de que destacaria a certificação enquanto Empresa Familiarmente Responsável, a ultrapassagem da meta de 40% de mulheres em cargos de chefia intermédia e de topo (ambiciona-se paridade até 2025), a criação e arranque de um novo programa de *trainees* focados nas áreas de operações e retalho (para além do já habitual programa horizontal de *trainees*), numa contínua aposta no desenvolvimento de novo talento dentro dos CTT. Destaca-se também a obtenção de acordo com os sindicatos da CTT Expresso relativamente a aumentos salariais, bem como a atribuição, já perto do fim do ano, de um apoio extraordinário de 200€ a colaboradores com salário base abaixo do 2500€ dada a preocupação com o impacto da inflação no nível de vida dos trabalhadores.

No que se refere aos temas da sustentabilidade ambiental, que nos CTT se centra sobretudo na redução de carbono, releva-se a ultrapassagem do limiar de 500 veículos ecológicos, maioritariamente elétricos bem como o lançamento pioneiro, em parceria com a EDP Comercial, de cerca de 40 "comunidades solares". Pretende-se que, até 2030, a totalidade da frota interna de veículos, incluindo os veículos de distribuição, seja verde, tendo também sido fixada a meta intermédia de 50% da frota estar já nessas condições em 2025.

Do ponto de vista da economia circular, assinala-se o progresso na incorporação de materiais reciclados nos nossos produtos e a parceria com a "To be Green" para a transformação de máscaras e plásticos em novos produtos de uso comum, tal como o desenvolvimento de uma iniciativa de reciclagem, onde incorporámos cassetes CTT antigas e danificadas na produção de novas unidades.

### 2023

Não será possível levar a transformação dos CTT ao ponto a que aspiramos sem uma significativa evolução cultural que, preservando e desenvolvendo os traços mais valiosos da nossa condição secular, possa também promover uma cultura de conquista, de empreendedorismo, de resultado e de foco na qualidade e no cliente. A pensar nessa realidade e no futuro a que aspiramos, foi levada a cabo uma tarefa de revisão e reconstrução de um conjunto de conceitos estratégicos determinantes para a cultura da empresa; resultou daí um novo propósito, uma visão renovada e a correspondente formulação de missão – todos fundados num renovado e muito sólido conjunto de valores, que deverá guiar tudo o que fazemos no dia-a-dia

e na nossa estratégia de médio e longo prazo.

Assim, o nosso propósito afirma-se como sendo "entregar o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável" e assenta cinco valores fundamentais: Proximidade, Confiança, Sustentabilidade, Compromisso e Foco no Cliente.

Na mesma linha de alinhamento comportamental foi elaborado e posto em prática um novo Código de Ética que se pretende que constitua um elemento fundacional da cultura da empresa e do comportamento de todos os que com ela se relacionam.

Já no que se refere à promoção de um maior enfoque e de partilha de objetivos, deu-se início a uma rotina de alinhamento estratégico usando uma metodologia de OKRs – *Objectives and Key Results*. Foram definidos 6 objetivos estratégicos de muito alto nível, para os quais estão a ser criadas "metas a atingir" (*key results*) visando o acompanhamento do progresso face a essas metas: 1) melhorar a experiência e aumentar o compromisso dos colaboradores; 2) ser um dos parceiros preferidos na Ibéria para expresso e encomendas; 3) ser um dos parceiros preferidos dos portugueses para serviços financeiros; 4) desenvolver o negócio de logística e soluções empresariais, desenvolvendo uma oferta ibérica; 5) acelerar a descarbonização da oferta na Ibéria; e por último, 6) garantir a sustentabilidade do correio. Com estes objetivos e em conjugação com a estratégia anunciada no *Capital Markets Day* em 2022 para cada área de negócio, acreditamos ter o caminho bem traçado e as condições para atingirmos as metas definidas.

Termino voltando à cultura e às pessoas, pois nada terá sucesso sem pessoas motivadas pelo que estamos muito empenhados na melhoria da experiência do colaborador, no desenvolvimento de uma cultura de liderança, na gestão ativa de talento e no reforço dos CTT como marca empregadora.

Temos objetivos ambiciosos para 2023 e continuamos a transformar os CTT a grande velocidade. Temos a confiança que nos é dada pela superação continuada de desafios inesperados e pela capacidade demonstrada de transformar a empresa em benefício de todas as partes interessadas – clientes, colaboradores, acionistas, parceiros e a sociedade em geral.

Tal só é possível com o contributo, com o empenho e com o entusiasmo de todos, pois estamos empenhados em *entregar o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável* e estamos certos de que o faremos, pois

*a nossa entrega é total!*

**João Bento**

*Chief Executive Officer*

## 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

### Âmbito e limite

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-6, GRI 3-1

Os CTT publicam pela quinta vez o seu relatório integrado. Este contém informação financeira e não financeira dos CTT, cumprindo as exigências do relatório de gestão individual e consolidado, designadamente as previstas nos artigos 65º, 66º, 66º-A, 66º-B e 508º a 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, direcionando o reporte sobre o negócio dos CTT e o seu desempenho a todas as partes interessadas.

O relatório integrado contém informação sobre estratégia, gestão e desempenho dos principais vetores de negócio do Grupo, numa ótica de criação de valor sustentável. São também analisados os riscos inerentes à atividade e é abordada a forma como os CTT endereçam os compromissos e os desafios ESG (sigla inglesa que se refere ao objetivos “ambientais, sociais e de governação”), dando a conhecer o desempenho das principais dimensões da sustentabilidade. Esta é uma nova estrutura de análise, adotada este ano, que enquadra o relato acerca dos capitais financeiro, social (interno e externos), humano e natural, que os CTT continuam assim a abordar, em conformidade com as recomendações do International Integrated Reporting Council. O relato não financeiro também inclui informação que visa facilitar o investimento sustentável, cumprindo as exigências da Taxonomia europeia (Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2022).

Adicionalmente, o relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, de forma agregada e integrada com o restante relato, com foco e incidência maiores no capítulo 5, que inclui a matéria respeitante ao relatório de remunerações previsto no artigo 26º-G do Código de Valores Mobiliários (CVM). O relatório trata também as [Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT](#).

O Relatório Integrado de 2022 apresenta a visão estratégica e o empenho dos CTT em gerar valor, incluindo informação sobre os assuntos que afetam, de forma significativa, a capacidade dos CTT em gerar esse valor a curto, médio e longo prazo. Esta divulgação alinha-se com a descrição das medidas adotadas para promover a proteção ambiental e a integração social, de forma concertada com a geração de valor.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No período de reporte, o Grupo CTT constituiu três sociedades, uma delas diretamente: a CTT IMO Yield, S.A. Estas constituições não alteram significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT – Correios de Portugal, S. A., são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) era composto por catorze Administradores, executivos e não executivos, a 31 de dezembro de 2022. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2020-2022 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 29 de abril de 2020..

### Compromissos do relato

GRI 2-3, 2-5

Os CTT dão cumprimento às obrigações previstas no artigo 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, divulgando de forma



integrada a informação de gestão e as informações não financeiras, que os CTT publicam anualmente, relativas às áreas ambientais, sociais, aos/às trabalhadores/as, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, bem como informação de governo societário.

Este constitui o décimo oitavo relato anual de sustentabilidade dos CTT e o quinto relatório que reúne os exercícios de relato financeiro, não financeiro e do governo societário.

A estrutura e conteúdo do relato de sustentabilidade respeitam as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI) enquanto referencial de elaboração de relatórios de sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. A entidade verificadora Ernst & Young Audit & Associados – SROC, SA avaliou esta concordância com o referencial. Sempre que um capítulo ou subcapítulo deem resposta a um indicador GRI, esse indicador é assinalado no título desse capítulo. Para consultar o Índice GRI com a localização de cada indicador, consulte o [Anexo IV](#).

O relato respeita igualmente os objetivos da taxonomia europeia, regulamento de qualificação das atividades económicas sustentáveis, bem como as recomendações da CMVM em matéria de sustentabilidade.

No que respeita à [análise de materialidade](#), incorpora contributos decorrentes de um exercício de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a atualização do mapeamento e identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Em 2022, e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código do Instituto Português de *Corporate Governance* na sua redação, os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativas ao governo societário.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste relatório são a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva às partes interessadas que irão utilizar este documento.

## 1.4 Principais indicadores

### 1.4.1 Indicadores económico-financeiros

GRI 2-6, 201-1

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'21	'22	Δ 22/21
Rendimentos operacionais <sup>1</sup>	847 870	906 625	6,9%
Gastos operacionais EBITDA <sup>2</sup>	729 771	777 335	6,5%
EBITDA <sup>3</sup>	118 099	129 290	9,5%
Depreciações e amortizações <sup>4</sup>	58 006	64 777	11,7%
Gastos operacionais recorrentes	787 778	842 112	6,9%
EBIT recorrente	60 093	64 512	7,4%
Itens específicos	(1 779)	8 385	»
Gastos operacionais	785 998	850 498	8,2%
EBIT	61 872	56 127	-9,3%
EBT	50 808	46 714	-8,1%
Resultado antes de interesses não controlados	38 591	36 342	-5,8%
Resultado líquido do período <sup>5</sup>	38 404	36 407	-5,2%
Resultado líquido por ação (euro) <sup>6</sup>	0,26	0,25	-3,9%
Margem EBITDA	13,9%	14,3%	0,4 p.p.
Margem EBIT recorrente	7,1%	7,1%	0,0 p.p.
Margem EBIT	7,3%	6,2%	-1,1 p.p.
Margem líquida	4,5%	4,0%	-0,5 p.p.
Investimento	36 147	36 995	2,3%
Cash flow operacional	61 761	99 556	61,2%
Cash flow livre	45 334	67 400	48,7%
	<b>'31.12.21</b>	<b>'31.12.22</b>	<b>Δ 22/21</b>
Caixa e equivalentes de caixa	877 873	456 469	-48,0%
Caixa ajustada	142 265	166 192	16,8%
Ativo	3 585 199	4 057 488	13,2%
Capital próprio	174 546	224 929	28,9%
Passivo	3 410 653	3 832 559	12,4%
Capital social	75 000	72 675	-3,1%
Número médio de ações realizadas	150 000 000	149 649 658	-0,2%

<sup>1</sup> Excluindo itens específicos.

<sup>2</sup> Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

<sup>3</sup> Excluindo depreciações e amortizações e itens específicos.

<sup>4</sup> As depreciações e amortizações foram impactadas positivamente em 2021 pela revisão da vida útil de alguns ativos.

<sup>5</sup> Atribuível a detentores de capital.

<sup>6</sup> Considera-se o número médio de ações ordinárias que compõem o capital dos CTT excluindo o número médio de ações próprias detidas pelo Grupo em 31 de dezembro de 2022 (2 470 440). Conforme nota 29 do Anexo às Contas.

## 1.4.2 Indicadores operacionais

GRI 2-6, 2-7

	'21	'22	Δ 22/21
<b>Correio</b>			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	484,6	457,6	-5,6%
Correio transacional	415,7	391,5	-5,8%
Correio editorial	29,0	27,6	-4,7%
Correio publicitário	39,9	38,6	-3,4%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	449,9	424,6	-5,6%
<b>Expresso e Encomendas</b>			
Portugal (milhões de objetos)	32,7	33,1	1,1%
Espanha (milhões de objetos)	41,1	39,2	-4,6%
<b>Serviços Financeiros</b>			
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	1,6	1,5	-5,7%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	4 428,0	8 138,0	83,8%
<b>Banco CTT</b>			
N.º de contas à ordem	573 201	602 165	5,1%
Depósitos de clientes (milhares de euros)	2 122 817,1	2 283 287,8	7,6%
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	46,2	29,7	-35,8%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	594 823,3	658 610,5	10,7%
Stock líquido de crédito à auto (milhares de euros)	648 814,9	760 274,0	17,2%
Stock líquido de cartões de crédito (milhares de euros)	292 098,5	353 815,6	21,1%
LTD (incluindo a 321 Crédito)	72,7 %	77,9 %	5,3 p.p.
N.º de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	1,1 %	1,5 %	0,4 p.p.
<b>Trabalhadores</b>			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 608	12 506	-0,8%
ETI	12 882	12 679	-1,6%
<b>Rede de Vendas, Transportes e Distribuição</b>			
Pontos CTT	2 356	2 371	0,6%
Rede de lojas	570	569	-0,2%
Postos de correio	1 786	1 802	0,9%
Agentes Payshop	5 261	5 271	0,2%
Centros de distribuição postal	222	218	-1,8%
Giros de distribuição postal	4 396	4 288	-2,5%
Frota (número de veículos)	3 964	4 371	10,3%

## 1.4.3 Indicadores ESG

GRI 203-1, 203-2, GRI 301-2, 302-1, 305-1, 305-2, 306-2, GRI 403-9, 405-1

Durante o ano de 2022, foram definidos e comunicados compromissos de sustentabilidade (ESG) para 2025 e 2030 e desenvolvido um programa de ação para a sua implementação. Os indicadores abaixo foram revistos de acordo.

	'21	'22	Δ 22/21
<b>Desempenho ambiental (E)</b>			
Emissões CO <sub>2</sub> totais, <i>scopes</i> 1, 2 e 3 (ton.) <sup>7</sup>	88 870,4	88 707,6	-0,2 %
Consumos energéticos (GJ) <sup>8</sup>	358 723,4	365 462,7	1,9 %
Eletrificação na última milha <sup>9</sup>	7,6 %	15,3 %	7,7 p.p.
Reciclabilidade da oferta <sup>10</sup>	33,6 %	54,9 %	21,3 p.p.
<b>Desempenho social (S)</b>			
Mulheres em cargos de liderança <sup>11</sup>	40,4 %	40,5 %	0,1 p.p.
Volume de formação (horas)	215 046	138 042	-35,8 %
Rotatividade de pessoas	18,5 %	18,5 %	0,0 p.p.
Acidentes de trabalho (n.º ocorrências)	789	801	1,5 %
Investimento na comunidade (% EBIT recorrente)	0,9 %	1,0 %	0,1 p.p.
Compras a fornecedores locais (ibéricos)	97,0 % <sup>12</sup>	92,7 %	-4,3 p.p.
Voluntariado empresarial (horas)	247,5	1 516,0	»
<b>Desempenho de <i>governance</i> (G)</b>			
Frequência de relato de questões ESG à gestão de topo (n.º) <sup>13</sup>	2	2	0
Formação sobre boa conduta, assédio e políticas de corrupção e branqueamento de capitais (horas)	7 787	10 390	33,4 %

<sup>7</sup> Atualização dos dados de 2021. Dados provisórios de 2022. Inclui energia verde.

<sup>8</sup> Atualização dos dados de 2021. Dados provisórios de 2022. Inclui energia verde.

<sup>9</sup> Inclui apenas veículos de distribuição em operação.

<sup>10</sup> Percentagem de incorporação de material reciclado e/ou reutilizado na oferta CTT.

<sup>11</sup> Gestão de topo e intermédia (Conselho de Administração, 1.ª linha e 2.ª linha).

<sup>12</sup> Este valor diz apenas respeito a operações em Portugal. O dado de 2021 apenas abrange os fornecedores portugueses, influenciando também o termo de variação anual.

<sup>13</sup> Número de reuniões com a CGSAN - Comissão do Governo Societário, Avaliações e Nomeações.

## 1.5 Prémios e reconhecimentos externos

### Nível de Liderança A no *Carbon Disclosure Project 2022*

Os CTT obtiveram o nível máximo de *Leadership* com a classificação A no *rating* CDP – *Carbon Disclosure Project*, em 2022. Os CTT foram uma de 15 entidades nacionais a receber uma classificação, encontrando-se entre a elite de apenas seis que obtiveram uma classificação de nível “A/A-”. A nível internacional, fazemos parte do grupo de 12% das empresas do setor postal com este tipo de classificação de excelência.

### Desempenho de topo em *ranking* de sustentabilidade do IPC

No *ranking* atribuído pelo Sustainability Measurement and Management System (SMMS) do International Post Corporation (IPC), os CTT deram mostras do seu desempenho de topo com uma pontuação de 73%. Este *score*, que é o 5.º melhor entre os 21 operadores postais que participaram, aproxima-nos mais da meta de 90% a que os CTT se propuseram chegar até 2030.

### Nova subida no índice de Desenvolvimento Postal da UPU

Portugal, por intermédio do desempenho dos CTT, voltou a melhorar o seu Índice Integrado de Desenvolvimento Postal, segundo dados divulgados pela União Postal Universal (UPU). Portugal ficou no 21.º lugar entre 152 países, à frente de vários outros operadores europeus e um lugar acima do registado em 2021.

### Vencedores do prémio *Coups de Coeur* pela segunda vez na história

À margem da Assembleia Geral da PostEurop, realizada em Dublin, os CTT venceram o prémio CSR *Coups de Coeur 2022*. O projeto de reciclagem de máscaras de utilização única contra a COVID-19, uma iniciativa levada a cabo em parceria com a To-Be-Green, foi considerada a melhor na categoria Ambiente, o que sucedeu apenas pela segunda vez na história deste importante galardão setorial.

### “Embalagem ECO Reutilizável” distinguida com menção honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade

Em abril de 2022, na cerimónia de atribuição dos Prémios Nacionais de Sustentabilidade, que teve lugar em Cascais, a embalagem ECO Reutilizável recebeu uma menção honrosa. Foi a segunda edição deste prémio, promovido pelo Jornal de Negócios, que distingue várias iniciativas, incluindo aquelas que se destacam pelo seu contributo para uma economia mais circular.

### Nuno Vieira considerado melhor *Investor Relations Officer*

O Diretor de Relações com Investidores, Nuno Vieira, venceu prémio de Melhor *Investor Relations Officer*, nos IRG Awards, organizados pela Deloitte. Estes reputados prémios existem, em Portugal, há mais de 30 anos e distinguem pessoas e organizações que contribuem para um mercado de capitais mais eficiente, transparente, socialmente responsável e útil à economia e sociedade nacionais.

### Euronext Lisbon Awards

Os CTT foram distinguidos como “*Equity Champion – SME*”, nos Euronext Lisbon Awards. O prémio distinguiu, pelo segundo ano consecutivo, os CTT como a empresa portuguesa com capitalização bolsista inferior a mil milhões de euros que mais retorno proporcionou aos seus investidores.

## Somos uma “Empresa Inovadora ‘22”

Pela segunda vez consecutiva, a COTEC atribuiu aos CTT o Estatuto INOVADORA. A distinção está associada aos elevados padrões de solidez financeira, desempenho económico, assim como ao ADN de inovação, empreendedorismo e ligação ao restante empresarial.

## CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Em 2022, os CTT foram pela 15ª vez distinguidos como uma Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista *Seleções Reader’s Digest*, voltando a liderar na categoria “Serviços de Correio e Logística”, desta vez com 89% dos votos, face aos 81% de votação recebida no ano anterior.

## Uma das marcas com maior relevância e reputação emocional

A OnStrategy divulgou um estudo em que distingue a marca CTT como líder em termos de Reputação, na categoria de Serviços Profissionais. No estudo RepScore, os CTT receberam uma pontuação de 73,3 pontos, numa escala de 0-100.

## Empresa Atrativa Para Trabalhar

Os CTT conquistaram o primeiro lugar no estudo *Employer Brand Research 2022*, como a Empresa Atrativa Para Trabalhar em Portugal, no setor dos Transportes. O prémio foi atribuído, pela consultora de Recursos Humanos, Randstad.

## CTT e NewSpring Services distinguidos nos APCC Best Awards

As linhas de Apoio ao Cliente dos CTT voltaram a ser distinguidas pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), com a atribuição de dois APCC *Best Awards*. A Linha CTT Empresas foi premiada com a classificação *Silver*, enquanto a Linha CTT recebeu a classificação Bronze. A NewSpring Services, subsidiária dos CTT, foi igualmente distinguida no âmbito destes prémios, com a classificação *Gold* atribuída ao serviço Multicare e *Silver* à Fidelidade (no ano passado já havia recebido a distinção Bronze).

## CTT e NewSpring Services também premiados durante a conferência Global Contact Centre

O *contact centre* dos CTT, em parceria com a sua subsidiária, NewSpring Services, venceu duas das sete categorias dos Troféus *Call Centre*, da responsabilidade da Abilways Portugal e da *Call Centre Magazine*. Os CTT arrecadaram os prémios na categoria “Qualidade no serviço de atendimento (51 a 150 posições)” e na “Qualidade de atendimento em língua estrangeira”.

## Reconhecimento pelo Portal da Queixa

A 321 Crédito recebeu um importante reconhecimento pelo seu trabalho, com o selo Marca Recomendada 2022, atribuído pelo Portal da Queixa.

## Banco CTT volta a receber Cinco Estrelas

Pelo segundo ano consecutivo, o Banco CTT foi considerado “Cinco Estrelas” pelos portugueses, na categoria “Banca – Atendimento ao Cliente”, de acordo com um estudo da *Five Stars Consulting*

Portugal, que reportou uma taxa de satisfação de 74,4%. Este score comparou positivamente com o desempenho de outras cinco instituições bancárias, com o Banco CTT a destacar-se nos critérios Satisfação, Recomendação, Confiança na Marca e Inovação.

## **CTT de novo nomeados para os *Excellence in Road Safety Awards***

Os CTT voltaram a ser nomeados para o *Excellence in Road Safety Awards*, da Carta Europeia de Segurança Rodoviária, incluindo um grupo muito restrito de empresas. Esta nomeação volta a distinguir os mais recentes desenvolvimentos conhecidos pelo Programa de Segurança Rodoviária da empresa, que já havia ganho em 2017.

## **Academia Portuguesa de História atribui Colar de Honra de Entidade Benemérita**

Esta atribuição pretendeu dar o devido reconhecimento à parceria que os CTT mantêm com a Academia, há vários anos. Com o apoio dos CTT, esta organização premeia anualmente trabalhos científicos de excelência na área da História, quer a especialistas nacionais, quer a estrangeiros.

## 1.6 Como nos organizamos

GRI 2-1, 2-9

# Órgãos Sociais e Comissões <sup>(a)</sup>

## Conselho de Administração

### PRESIDENTE

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

### VOGAIS

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento (CEO)

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco (CFO)

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

João Carlos Ventura Sousa

João Miguel Gaspar da Silva

Maria Luísa C. F. L. de Castro Anacoreta Correia

Steven Duncan Wood

Duarte Palma Leal Champalimaud

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Jürgen Schröder

Margarida Maria Correia de Barros Couto

María del Carmen Gil Marín

Susanne Ruoff

## Mesa da Assembleia Geral

### PRESIDENTE

Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa

### VICE-PRESIDENTE

Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares

## Comissão de Vencimentos

### PRESIDENTE

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

### VOGAIS

Manuel Carlos de Melo Champalimaud

Christopher James Torino

<sup>(a)</sup> Por referência à data de aprovação do presente Relatório Integrado.



## Comissão de Auditoria

### **PRESIDENTE**

Maria Luísa C. F. L. de Castro Anacoreta Correia

### **VOGAIS**

Steven Duncan Wood

María del Carmen Gil Marín

## Comissão Executiva

### **PRESIDENTE**

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento (CEO)

### **VOGAIS**

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco (CFO)

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

João Carlos Ventura Sousa

João Miguel Gaspar da Silva

## Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

### **PRESIDENTE**

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

### **VOGAIS**

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Duarte Palma Leal Champalimaud

## Comissão de Ética

### **PRESIDENTE**

Margarida Maria Correia de Barros Couto

### **VOGAIS**

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

Rui Pedro Dias Fonseca Silva

## Revisor Oficial de Contas

### **ROC**

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A., representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou por Rui Abel Serra Martins

### **ROC SUPLENTE**

João Carlos Miguel Alves

# Comissão executiva

**João Bento**  
CEO  
Administrador Executivo

**João Sousa**  
Administrador Executivo

**Guy Pacheco**  
CFO  
Administrador Executivo

**João Gaspar da Silva**  
Administrador Executivo

**António Pedro Silva**  
Administrador Executivo

