

02

Enquadramento estratégico

- 2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório
- 2.2 Linhas estratégicas
- 2.3 Gestão de riscos



2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

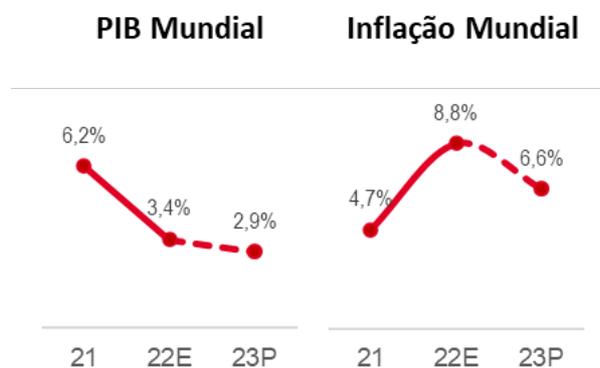
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

GRI 2-6, 2-23, 2-26

2.1.1 Enquadramento económico

Economia internacional

A atividade económica global registou um abrandamento acima do antecipado em 2022, com a inflação a atingir máximos de várias décadas na maioria dos blocos económicos, superando os dois dígitos nalguns casos. O aumento do custo de vida, condições financeiras mais exigentes, a invasão da Ucrânia pela Rússia e ainda alguns efeitos da COVID-19 (em particular a política de zero infeções implementada na China), prejudicaram a atividade económica. Segundo o Fundo Monetário Internacional¹⁴, o crescimento económico mundial abrandou dos 6,2% de 2021 para 3,4% em 2022 e a inflação aumentou dos 4,7% registados em 2021 para os 8,8% em 2022. O aumento significativo das pressões inflacionistas motivaram uma normalização mais acelerada do que o antecipado da política monetária global, criando condições de financiamento mais restritivas a nível mundial.



Fonte: International Monetary Fund | Janeiro 2023

A economia da Zona Euro foi particularmente afetada pelo conflito na Ucrânia, quer pelo aumento da incerteza geopolítica, quer pelo impacto nos custos de matérias-primas energéticas. Para 2022 antecipa-se um crescimento económico na Zona Euro de 3,4%¹⁵, face aos 5,3% de 2021.

O índice de preços do consumidor na Zona Euro atingiu máximos históricos de 8,4% para o agregado do ano de 2022, tendo tido uma evolução crescente ao longo do ano e atingido os 10,6% no mês de outubro.

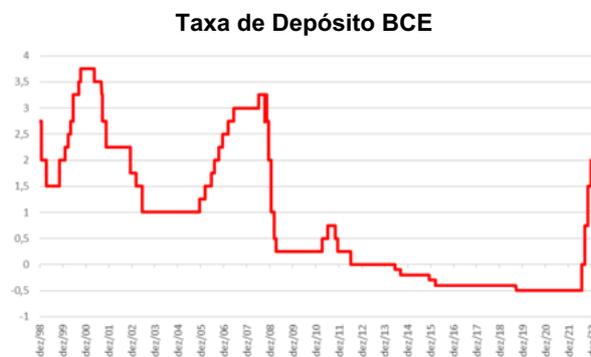
O mercado de trabalho permaneceu robusto, continuando a tendência decrescente e renovando mínimos históricos.

O Banco Central Europeu começou a inverter a política monetária expansionista dos últimos anos por forma a controlar os níveis de inflação. Em julho elevou a taxa de juro de depósito dos -0,5% para 0%, seguindo-se fortes subidas nas restantes reuniões do ano até atingir os 2% em dezembro. Quanto ao

¹⁴ *World Economic Outlook – Update*, International Monetary Fund | Janeiro 2023

¹⁵ *ECB Economic Bulletin*, Issue 8 | 2022

programa de compra de ativos, em junho terminou as compras líquidas de cerca de 20 mil milhões de euros por mês e no final do ano anunciou que no início de março de 2023 irá reduzir a carteira do programa de compra de ativos em cerca de 15 mil milhões de euros por mês até ao final do segundo trimestre de 2023.



Fonte: Bloomberg

Economia Nacional

A economia portuguesa cresceu 6,7%¹⁶ em 2022, mantendo a tendência de recuperação pós pandemia de 5,5% de 2021. De notar que a partir do segundo trimestre de 2022 denotou-se uma desaceleração na atividade económica quando comparado com o ano anterior, condicionada pela incerteza geopolítica fruto da guerra na Ucrânia e aumento dos custos energéticos, que contribuíram para o aumento de custos e preços e para a deterioração da confiança.

O consumo privado manteve-se resiliente, ao crescer 5,9%¹⁷, suportado num cenário de pleno emprego, medidas públicas de apoio e pelo recurso às poupanças acumuladas durante a pandemia, apesar do contexto de inflação elevada e estagnação do rendimento disponível real. O consumo privado nominal aumentou 12,8% em 2022, muito acima da variação do rendimento disponível de que aumentou 6,4%, com a taxa de poupança das famílias a reduzir-se para os 4,4%, 8% abaixo do registado no final de 2021, mas ainda assim 7,5% acima do registado no final de 2019. Também a contribuir positivamente para a atividade económica as exportações aumentaram 17,7%, com uma forte recuperação da componente de serviços, em particular do turismo que cresceram praticamente 80%, aproximando-se de valores pré pandemia. As importações cresceram 11,1%.

A inflação surpreendeu em alta durante 2022, atingindo o valor mais altos dos últimos 30 anos, muito influenciada pela evolução dos preços internacionais de bens energéticos e alimentares. O índice harmonizado de preços no consumidor atingiu os 8,1% no acumulado do ano de 2022, um aumento muito expressivo face aos 0,9% de 2021. Excluindo bens energéticos, os preços no consumidor cresceram 6,7% em 2022 (0,4% em 2021).

O mercado de trabalho manteve-se dinâmico, com um crescimento do emprego de 2,3% em 2022. A taxa de desemprego atingiu um valor historicamente baixo nos 5,9%, numa altura em que a percentagem de empresas que relatam dificuldades de recrutamento está historicamente muito elevada. A taxa de desemprego atingiu 5,9% em 2022, um número próximo do pleno emprego.

Durante 2022 o défice orçamental diminuiu e situa-se abaixo da média da área do euro, contribuindo para manter a trajetória descendente da dívida pública em percentagem do PIB.

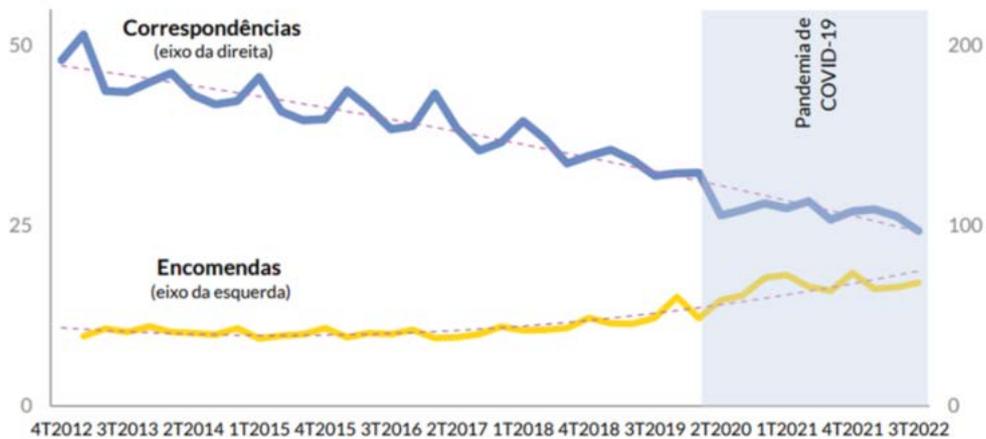
¹⁶ Contas Nacionais Trimestrais (Base 2016) – Estimativa Rápida a 30 dias 4º Trimestre de 2022 e Ano 2022 - INE.

¹⁷ Boletim Económico | Dezembro 2022 – Banco de Portugal.

2.1.2 Enquadramento setorial

Impactos pandémicos

Evolução trimestral do número de correspondências e encomendas em Portugal¹⁸
(Unidade: milhões de objetos)

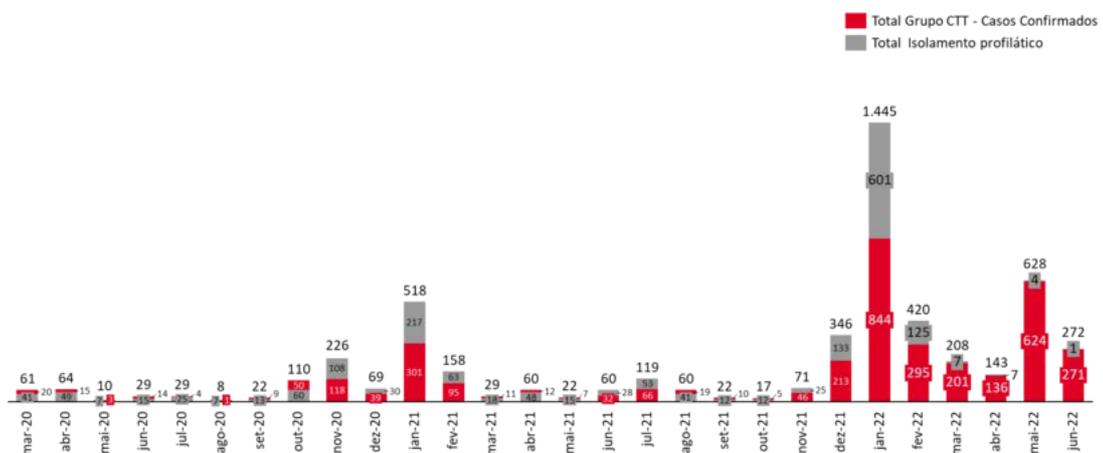


Fonte: ANACOM

No que concerne o tráfego de correspondências em Portugal, o número de envios de correspondências atingiu, pela primeira vez desde que estes indicadores são recolhidos pela ANACOM (2005), um valor inferior a 100 milhões de objetos. Por outro lado, o envio de encomendas continua a crescer.

Apesar do impacto da pandemia na sociedade portuguesa em 2022 ter sido menor do que nos períodos anteriores, principalmente em termos de períodos de confinamento, a verdade é que os casos existentes de COVID continuaram a impactar bastante a operação dos CTT. O mês de janeiro de 2022 foi o mês com maior número de casos de COVID-19 desde o início da pandemia, em termos de casos confirmados e de isolamento profilático, tendo um efeito direto negativo nas operações dos CTT.

Número de pessoas infetadas com COVID-19 por mês em Portugal¹⁹



¹⁸ Relatório Anual Serviços Postais 2022.

¹⁹ Fonte: dados internos.

Em termos de gestão operacional, a pandemia implicou diversos desafios para a atividade postal que impuseram uma pressão acrescida nos custos (e.g. medidas de segurança adicionais, trabalho extraordinário nas áreas operacionais, abonos, elevadas taxas de absentismo, reajustes de modelos operacionais, entre outras).

Novo contrato de concessão do serviço postal universal

Em 23 de dezembro de 2021, o Conselho de Ministros comunicou a aprovação do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 5 de fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou assim em vigor por sete anos – até 31 de dezembro de 2028.

O regime aprovado melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do serviço postal universal (SPU) em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação.

O contrato a sete anos assenta em três grandes alavancas: o mecanismo de definição dos preços, a qualidade de serviço exigida e critérios de densidade da rede.

O contrato de concessão estabelece que, no ano de 2022 - período de transição -, os preços do cabaz do serviço universal deverão respeitar uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021. A proposta de preços foi remetida à ANACOM em 28 de fevereiro, tendo os preços entrado em vigor no dia 7 de março. Os preços especiais dos serviços postais, que integram a oferta do SPU aplicáveis a remetentes de envios em quantidade, foram também atualizados a 7 de março, na sequência da informação enviada à ANACOM a 28 de fevereiro.

Em 27 de julho de 2022 foi celebrado um Convénio entre o regulador setorial (ANACOM), a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e o prestador do serviço universal (CTT), que define os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais, que compõem o cabaz de serviços do SPU para o triénio 2023-2025, de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com a redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, o qual foi notificado ao Governo.

Áreas de Negócio

GRI 2-6

Correio

Portugal

O tráfego postal em Portugal continua a registar uma significativa contração, resultado do processo de digitalização das empresas e da atual diversidade de meios de comunicação.

Evolução do tráfego postal em Portugal

(Unidade: milhares de objetos postais)

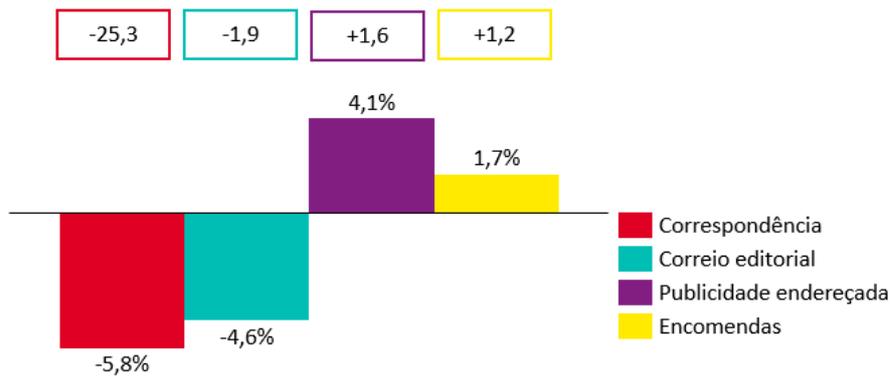


Fonte: ANACOM

No último ano, destaque para a queda da correspondência (-5,8%, -25,3M) e para o aumento da publicidade endereçada (+4,1%, +1,6M) e das encomendas (+1,7%, +1,2M). Os CTT apresentam uma queda de 5,7% na correspondência e queda de 3,4% referente à publicidade endereçada.

Evolução do tráfego postal total em Portugal de 2021 para 2022

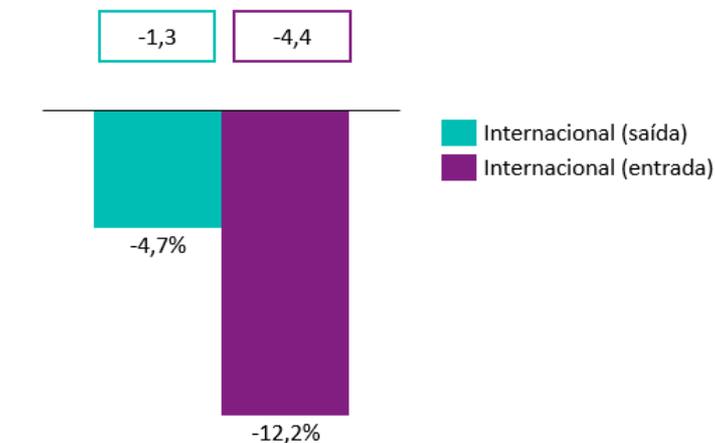
(Unidade: milhões de objetos postais, %)



Fonte: ANACOM

Evolução do tráfego postal por destino em Portugal de 2021 para 2022

(Unidade: milhões de objetos postais, %)



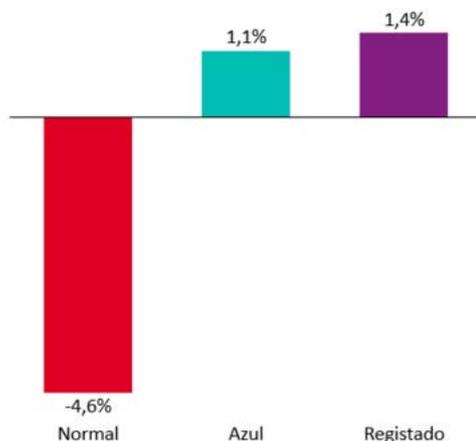
Fonte: ANACOM

O tráfego internacional de saída diminuiu 4,7% em 2022 e o tráfego internacional de entrada registou uma forte queda de 12,2%, correspondente a uma redução de 4,4 milhões de objetos.

Nos CTT, verificou-se um decréscimo de correio internacional de saída de 15,4% e diminuição de 28,3% de correio internacional de entrada.

Evolução tráfego correio endereçado dos CTT de 2021 para 2022

(Var. em %)

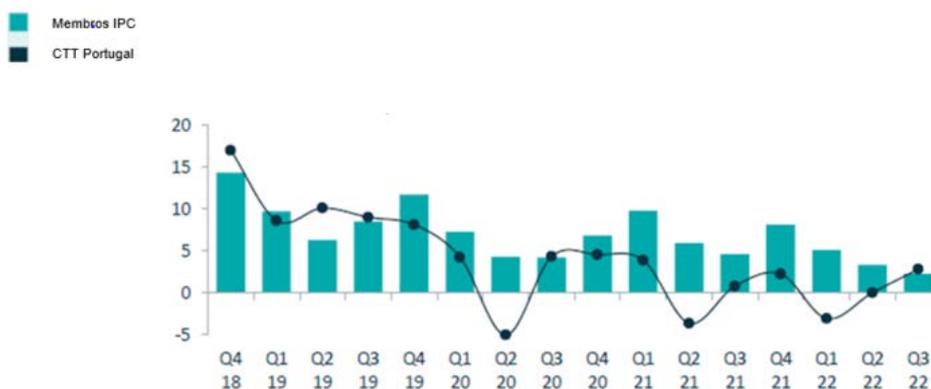


Fonte: dados internos

Como se depara no gráfico abaixo, a margem EBIT do negócio de Correio tem mantido a tendência de queda. A diminuição da procura, a forte pressão do aumento de custos na Europa, a subida da inflação e a escassez de mão de obra, pressionaram a diminuição da margem do setor, sendo que a maioria dos operadores postais apostou em iniciativas de melhoria de eficiência.

Evolução margem EBIT de membros do IPC e CTT

(Unidade: %)



Fonte: IPC Global Monitor Executive Report Q3

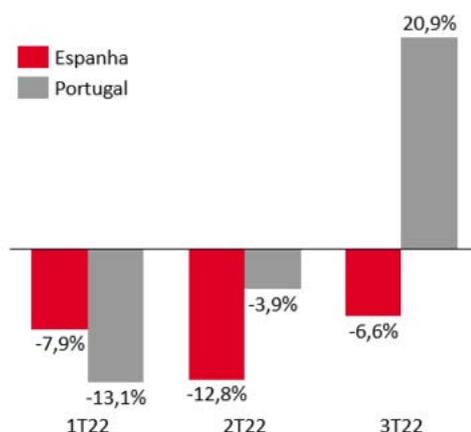
Expresso e Encomendas

As vendas de *e-commerce* tiveram um crescimento sem precedentes durante a pandemia. Contudo, com a flexibilização das restrições e a reabertura das lojas físicas, o setor de *e-commerce* começou-se a ajustar aos níveis pré-pandemia. O contexto macroeconómico também contribuiu para a desaceleração do comércio eletrónico, com uma maior instabilidade económica e uma redução da confiança dos consumidores e o aumento da taxa de inflação.

O abrandamento do crescimento do comércio eletrónico ocorreu tanto em Portugal e Espanha, como em toda a União Europeia. Em Portugal e Espanha houve uma queda nos primeiros trimestres do ano, com uma recuperação apenas em Portugal no terceiro trimestre.

Varição das vendas de comércio eletrónico em 2022 face a 2021²⁰ na Ibéria

(Unidade: %)



Fonte: Eurostat

Varição das receitas de expresso e encomendas, sobre período homólogo

(Unidade: %)



Fonte: IPC Global Monitor Executive Report Q3

E-commerce

Ao longo da jornada do cliente, os dispositivos digitais utilizados assumem cada vez maior importância, desde a fase da pesquisa até à conclusão da compra. Os hábitos de compra dos portugueses

²⁰ Fonte: Eurostat, *E-commerce sales*

alteraram-se e hoje mais de metade dos portugueses já compram *online* com frequência, e revelam um maior envolvimento com as novas tecnologias. Nomeadamente, as mulheres parecem aderir mais às compras *online*, invertendo a tendência de estudos anteriores, representando cerca 52% do total de compras *online*.

O consumidor português gastou em 2022, em média, 55,0€ por compra, e o seu valor anual gasto em produtos *online* foi de 1.065€, o que representa um decréscimo de 5% em relação a 2021²¹.



O *cross-border* nas compras *online* em Portugal continua a ser muito relevante, representando cerca de 45% (estudo IMR), com ligeira diminuição face a 2021, um dos mais elevados da Europa. A principal origem das compras internacionais de *e-commerce* continuam a ser Espanha e China, sendo que a China tem diminuído o seu peso.

A área de negócio de Expresso e Encomendas, uma das principais alavancas de crescimento nos anos recentes foi, portanto, impactada não só pelo abrandamento do *e-commerce* como também pelo aumento da taxa de inflação.

Mercados financeiros

O ano de 2022 foi marcado por acentuadas desvalorizações nos mercados financeiros, com o mercado acionista mundial medido em euros a registar a maior desvalorização anual desde a crise de 2008. Também o mercado obrigacionista mundial registou o pior ano desde o início da série em 1990 com uma desvalorização de 13,3%²².

As desvalorizações paralelas do mercado acionista e obrigacionista, algo pouco comum, refletem a incerteza vivida durante o ano, com as tensões geopolíticas a reduzir o apetite pelo risco e o aumento significativo da inflação a obrigar os diversos bancos centrais mundiais a aumentarem as taxas de juro, causando uma revalorização das diversas classes de ativos.

No que respeita às matérias-primas, os efeitos da Guerra na Ucrânia, trouxeram uma volatilidade acrescida no preço, mas também nas expetativas de stocks disponíveis para entrega.

O mercado acionista, quando avaliado pelo índice FTSE *Global All Cap Total Return Index*, que engloba mercados desenvolvidos e emergentes, teve uma desvalorização de 17,9% em 2022. Dentro do mercado acionista, o setor tecnológico foi o que registou maiores desvalorizações. A banca

²¹ Fonte: *IPC Global Monitor Executive Report Q3*

²² Fonte: Bloomberg.

européia desvalorizou apenas 4,6%, suportada pelas perspectivas que o aumento das taxas de juro melhorem os seus resultados futuros.

FTSE Global All Cap Total Return Index



Fonte: Bloomberg

O aumento da taxa de juro a 10 anos na Alemanha foi muito significativo. Após terminar 2021 em -0,18%, no final de 2022 estava nos 2,57%, a maior subida anual desde pelo menos 1990. Também nos Estados Unidos, a *Treasury* a 10 anos subiu dos 1,51% para 3,87%, a maior subida desde pelo menos os anos 70.

A subida nas taxas de juro nas emissões de longo prazo refletem a significativa alteração nas perspectivas da política monetária ao longo de 2022 por forma a combater a inflação. No final de 2021 a perspectiva era que os aumentos de preços que já se faziam sentir seriam transitórios, mas ao longo de 2022 essa perspectiva não se materializou. No final de 2021, a estimativa no mercado de *forwards* da taxa de juro de depósito do BCE no final de 2022 era de -0,39%; na realidade a taxa no final do ano foi de 2%. Situação semelhante quanto a alteração de perspectivas da Reserva Federal.

O *spread* de crédito da dívida soberana portuguesa face à alemã alargou, tendo no ano de 2022 um valor médio de 97 bps, que compara com o *spread* médio de 60 pontos durante 2021. O *spread* de crédito da dívida soberana de Espanha e de Itália também alargaram, com valores médios de 103 e 192 bps durante 2022 (*versus* 67 e 109 no ano anterior).

Os *spreads* de crédito das empresas registaram também um comportamento volátil. O índice de CDS *Markit iTraxx Europe Senior* a 5 anos atingiu no final do ano 79 bps face aos 48 registados no final de 2021. Em setembro atingiu um pico de 138 bps, o mesmo valor que o registado no pico da pandemia em 2020.

A evolução do preço das matérias-primas ao longo de 2022 foi de grande volatilidade. O preço do barril de Brent manteve a trajetória ascendente de 2021, tendo atingido um pico em março de 128 USD por barril como consequência da guerra. Na Europa em particular, o preço do gás natural teve um comportamento errático, tendo o contrato futuro TTF para entrega no mês seguinte atingido o valor de 311€/MWh, um valor inimaginável no passado (em 2019 o preço médio foi de 14€/MWh), refletindo os desafios logísticos de entrega de gás europeu, numa altura em que o abastecimento do importante gasoduto Nordstream com gás natural de origem russa ainda se encontra fechado.

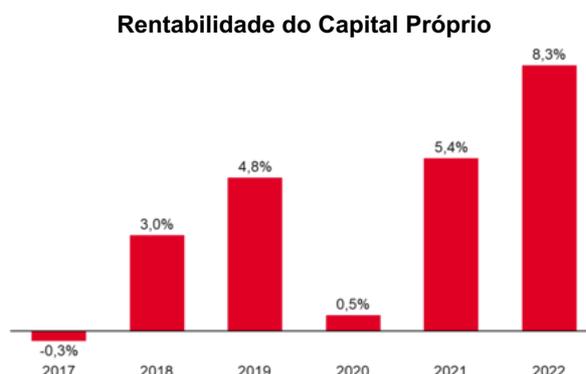
No mercado de câmbios, o dólar valorizou-se quando comparado com as principais moedas mundiais. Face ao dólar, o euro desvalorizou 5,9% em 2022, tendo inclusivamente quebrado a barreira psicológica da paridade no final do verão. No entanto, quando comparado com as 19 moedas dos principais parceiros comerciais da área do euro manteve-se praticamente inalterado (+0,4%).

Sistema bancário português

Da análise aos dados dos primeiros 9 meses de 2022 do sistema bancário português divulgados pelo Banco de Portugal²³, constata-se uma estrutura de balanço agregado com um aumento do ativo total de 3,8% (face a 2021) para 429 mil milhões de euros. Os depósitos de clientes mantiveram-se em valores elevados atingindo os 320 mil milhões de euros, mais 15 mil milhões do que no final de 2021. O rácio de transformação continuou a tendência descendente e diminuiu para 79% em setembro de 2021.

A qualidade dos ativos manteve a sua tendência de melhoria iniciada em 2016, com o rácio de empréstimos não produtivos brutos (NPL) a atingir os 3,2%, sendo o rácio de 1,5% quando considerado líquidos de imparidades.

A rentabilidade do sistema nos primeiros 9 meses de 2022 manteve a tendência de melhoria, com a rentabilidade do ativo a atingir 0,66% e a rentabilidade do capital próprio a cifrar-se em 8,3%. O aumento da rentabilidade deveu-se à diminuição de imparidades de crédito, com o custo do risco a atingir 0,16% e com o aumento da margem financeira para os 1,5%. Também o rácio *cost-to-income* manteve a tendência descendente, atingindo 49,9% no final do período.



Fonte: Banco de Portugal

No que respeita à solvabilidade, o rácio de fundos próprios do sistema totais atingiu 17,1% e o rácio de fundos próprios principais cifrava-se em 14,6%, o que compara com os 18,0% e 15,5% respetivamente no final de 2021.

2.1.3 Enquadramento regulatório

Setor postal

Em 23.12.2021, Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 05.02.2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07.02.2022. O **novo contrato de concessão** entrou assim em vigor e terá uma duração de sete anos – até 31 de dezembro de 2028.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do serviço postal universal (SPU) em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da Empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação.

²³ Fonte: Banco de Portugal, "Sistema Bancário Português: desenvolvimentos recentes - 3.º trimestre de 2022", dezembro 2022.

Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados à concessionária apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

Nos termos do novo contrato de concessão de 06.01.2022 e do Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07.02.2022, o primeiro ano de vigência do contrato funciona como período de transição, os **preços do cabaz do serviço universal** deverão respeitar uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021. Foram também atualizados a 07.03.2022 os **preços especiais dos serviços postais**, que integram a oferta do SPU aplicáveis a remetentes de envios em quantidade. As atualizações referidas corresponderam a uma variação média anual dos preços de 5,84% para o ano de 2022.

Mantendo-se ainda em 2022 impactos da pandemia de COVID-19, os CTT continuaram a reportar periodicamente o estado da situação da **rede postal** ao Governo, na qualidade de contraparte no contrato, e à ANACOM, a autoridade reguladora responsável pela fiscalização da prestação do SPU, até 21 de fevereiro de 2022, na sequência do fim do estado de calamidade e início do estado de alerta que vigorou até 30.09.2022.

Por deliberações de 06.05.2022 e de 06.07.2022 a ANACOM deferiu os pedidos dos CTT relativamente à dedução dos registos de expedições de correio, em todos os fluxos nacionais, afetados diretamente pela pandemia de COVID-19 no segundo semestre de 2021, para efeitos de cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) do ano de 2021, e nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, para efeitos do cálculo dos IQS do ano de 2022.

Em 28.06.2022, os CTT foram notificados da decisão da ANACOM que deferiu o requerimento dos CTT para alteração da data para a entrada em vigor da decisão da ANACOM de 29.04.2021 sobre a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio.

Em 27.07.2022 foi celebrado o convénio entre o regulador setorial (ANACOM), a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e o prestador do serviço universal (CTT), que define os **critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais**, que compõem o cabaz de serviços do SPU para o triénio 2023-2025, de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com a redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, o qual foi notificado ao Governo.

O âmbito do Convénio abrange assim, os serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que integram a oferta do SPU, incluindo os serviços de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos, não se aplicando aos preços especiais dos serviços postais, que integram a oferta do SPU aplicáveis a remetentes de envios em quantidade (sujeitos ao regime específico previsto no artigo 14.º-A da Lei Postal).

Do regime de preços dos serviços abrangidos pelo Convénio destaca-se:

- A manutenção de uma variação máxima anual dos preços do cabaz de serviços objeto do Convénio, que será apurada nos termos da seguinte fórmula: $IPC - \Delta Tráfego * (1 - CV) - E + K$.
- A referida variação máxima anual de preços tem assim em consideração valores históricos relativos à taxa de inflação (IPC) verificada nos últimos 12 meses, a variação de tráfego ($\Delta Tráfego$) expurgada de um indicador do peso dos custos variáveis (CV) nos custos totais associados ao SPU (valor definido em 16% para cada ano) e um fator de eficiência (E)

associado à atividade dos CTT no âmbito do SPU (valor definido em 0,5 pontos percentuais para cada ano). No caso da ocorrência de alterações significativas de contexto relacionadas com as condições de prestação do SPU, está prevista a aplicação de um fator adicional (K), cujo valor será determinado por acordo, mediante proposta de qualquer das partes que integram o Convénio.

- A definição para cada preço de uma variação anual máxima de 15% e uma variação máxima global de 30% para o período 2023-2025.
- A fixação de uma variação anual máxima de 4 cêntimos para o preço do correio normal nacional até 20 gramas, utilizado pelo segmento ocasional.
- A continuação da aplicação do princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, aos envios de correspondência nacional até 50 gramas remetidos por utilizadores do segmento ocasional e nos envios do serviço registado de citações e notificações até 50 gramas.
- A disponibilização pelos CTT, de forma gratuita, no serviço nacional e internacional, da expedição de envios para os cegos e amblíopes, à exceção das sobretaxas aéreas, caso existam.

Conforme comunicado ao mercado em 26 de janeiro de 2023, foi estabelecida a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas abrangido pelo regime do Convénio de Preços do Serviço Universal, que ocorreu a partir de 01.03.2023, correspondendo a uma variação média anual do preço de 6,58%. A variação média anual global dos preços refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, foi de 6,24%.

Setor financeiro

A importância e crescimento do *compliance* bancário nos últimos anos é evidente, já que, manter-se em conformidade é, mais do que uma boa prática de governo, uma forma de se destacar no mercado, de resguardar a sua reputação junto dos *stakeholders* e dos clientes, mas também de escudar o património do Grupo, projetando um crescimento mais sustentável e gerando efeitos positivos, quer para o Grupo, quer para os interesses dos clientes, quer na preservação da estabilidade da estrutura financeira como um todo.

O ano de 2022 caracterizou-se por uma desafiante envolvente legislativa que procura reforçar a transparência do sistema financeiro, a estabilidade dos mercados e a solidez das instituições e trazendo algumas relevantes alterações nacionais e internacionais que importa realçar.

Legislação Nacional

Pandemia da doença COVID-19 – Aligeirar de medidas

Desde logo, mercê do progressivo controlo da pandemia da doença COVID-19 ao longo do ano de 2022, foi possível aligeirar diversas medidas tomadas no seu âmbito, algumas delas impactando diretamente na atividade do Grupo Banco CTT, nomeadamente na abertura e manutenção de contas. Nesta matéria, destacam-se o Decreto-Lei n.º 119-A/2021 de 22 de dezembro e o Decreto-Lei n.º 90/2022 de 30 de dezembro, que conjugadamente permitiram prorrogar a validade de diversos documentos de identificação até 31 de dezembro de 2023, bem como o Decreto Regulamentar n.º 4/2022 de 30 de setembro e a Lei n.º 18/2022 de 25 de agosto, que imprimiram alteração ao regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de cidadãos estrangeiros do território nacional, visando a implementação do Acordo de Mobilidade entre os Estados-Membros da CPLP.

Por seu turno, o Decreto-Lei nº 66-A/2022 de 30 de setembro procedeu à revogação de diversos diplomas aprovados no âmbito da pandemia da doença COVID-19, com efeitos a partir de 1 de outubro de 2022, tendo cessado o estado de alerta, bem como a generalidade das medidas laborais a ele associadas, passando a COVID-19 a ser tratada em similitude com a generalidade das demais doenças, identicamente o tendo feito a Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/2022, de 24 de outubro quanto às suas Resoluções aprovadas no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Medidas de apoio às famílias

No panorama das medidas de apoio às famílias, ainda decorrente das inevitáveis contingências deixadas pela pandemia, naturalmente agravadas pelo conflito na Ucrânia, apontamos com relevo a Lei nº 19/2022 de 21 de outubro que, entre outras matérias, estabelece um regime excecional, até 31 de dezembro de 2023, de resgate de planos de poupança, sem penalização fiscal, até ao limite mensal do valor do Indexante dos Apoios Sociais (IAS) e determina a impenhorabilidade de apoios às famílias.

No mesmo sentido se regista a publicação do Decreto-Lei nº 80-A/2022 de 25 de novembro, que implementa medidas destinadas a mitigar os efeitos do incremento dos indexantes de referência de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, até 31 de dezembro de 2023, destacando-se a suspensão temporária de exigibilidade da comissão de reembolso antecipado e a incumbência das instituições averiguarem e proporem aos clientes que apresentem degradação da sua capacidade financeira as medidas adequadas à mitigação do impacto desse agravamento, podendo também propor o alargamento do prazo de amortização do contrato de crédito com opção de retoma do prazo contratualizado antes desse alargamento.

Harmonização internacional

Procurando harmonizar os requisitos aplicáveis a determinados produtos e serviços e dando voz à Diretiva (UE) 2019/882, foi publicado em 6 de dezembro o Decreto-Lei nº 82/2022, cujo objetivo central é o de garantir que sejam tomadas medidas apropriadas para assegurar que pessoas com deficiência tenham acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, aos transportes, à informação e às comunicações, incluindo as tecnologias e os sistemas de informação e comunicação, e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como nas áreas rurais, tornando os produtos (designadamente terminais de pagamento e caixas automáticos) e serviços (designadamente os serviços bancários destinados aos consumidores) mais acessíveis em benefício das empresas, pessoas com deficiência e pessoas com limitações funcionais.

Operativa bancária

Na operativa bancária, assume especial importância a publicação e entrada em vigor da aguardada Lei nº 23-A/2022 de 9 de dezembro, que transpõe a Diretiva (UE) 2019/878, relativa ao acesso à atividade bancária e supervisão prudencial (conhecida como CRD V) e a Diretiva (UE) 2019/879, relativa à recuperação e resolução de instituições de crédito e empresas de investimento (conhecida como BRRD II), alterando o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), o Código dos Valores Mobiliários (CVM) e legislação conexa. Esta legislação integra alterações relevantes no sector bancário.

Da aprovação do Orçamento do Estado para 2023, mediante a Lei n.º 24-D/2022 de 30 de dezembro, destaca-se a inovadora criação de um novo regime de tributação de criptoativos, com impacto tanto para os investidores individuais como para as instituições; a previsão da redução voluntária das retenções na fonte para titulares de crédito à habitação; e a concessão e renovação simplificada de autorizações de residência, matérias que, uma vez mais, acompanham evolutivamente a realidade, fazendo eco das circunstâncias conjunturais que atualmente se vivem.

Banco de Portugal e EBA - European Central Bank

Operativa bancária

Cumprir dar conta que, no âmbito da sua política macroprudencial e de regulação, o Banco de Portugal promoveu a disponibilização de mecanismos digitais, de que é emanação e exemplo a Carta Circular n.º 2022/24 sobre utilização do BPnet nas comunicações trocadas no âmbito da supervisão das entidades que prestam serviços de intermediação de crédito e de consultoria relativamente a contratos de crédito.

No momento geopolítico e económico que ora se vive, em que a cibersegurança assume diariamente uma importância acrescida para qualquer estrutura organizativa assente na interação digital, será de evidenciar a Carta Circular n.º 2022/4, quanto às recomendações que emite sobre cibersegurança e resiliência operacional, com vista a assegurar uma gestão adequada dos riscos operacionais por parte das instituições financeiras em matéria de cibersegurança, sendo reforçada a necessidade de todas as instituições supervisionadas de terem sólidas estruturas de governo interno e adequados processos para monitorização dos riscos a que estão ou possam vir a estar expostas, incluindo cibernéticos, bem como elencado um conjunto de requisitos que as instituições devem adotar para assegurar a resiliência operacional.

Revedo o quadro regulamentar aplicável ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e após consulta pública, o Banco de Portugal determinou mediante o seu Aviso n.º 1/2022 de 6 de junho (revogando e substituindo o Aviso n.º 2/2018, de 26 de setembro e a Instrução n.º 2/2021, de 26 de fevereiro e regulamentando a Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto e a Lei n.º 97/2017, de 23 de agosto), os aspetos necessários a assegurar o cumprimento dos deveres preventivos de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, no âmbito da atividade das entidades financeiras sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.

Na senda da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, urge salientar as Orientações EBA/GL/2022/05 de 14 de junho, com aplicação a partir de 1 de dezembro de 2022, sobre políticas e procedimentos em matéria de gestão da conformidade e o papel e responsabilidades do responsável pela conformidade em matéria de ABC/CFT nos termos do artigo 8.º e do capítulo VI da Diretiva (UE) 2015/849.

Assistiu-se ainda, em 2022, ao significativo número de 12 consultas públicas despoletadas pelo regulador do sector, Banco de Portugal, em nítida manifestação do seu envolvimento e interesse na regulação bancária portuguesa, das quais se destacam as seguintes, que se acompanharam atentamente: Consulta pública n.º1/2022 (Aviso sobre prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo); Consulta pública n.º5/2022 (Projeto de Instrução sobre o Enquadramento Regulamentar aplicável às Instituições de Pagamento e às Instituições de Moeda Eletrónica); Consulta pública n.º6/2022 (Projeto de Instrução sobre a Comunicação de Informação relativa a contratos de crédito) e Consulta pública n.º7/2022 (Projeto de aviso em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, aplicável às entidades que exercem atividades com ativos virtuais).

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

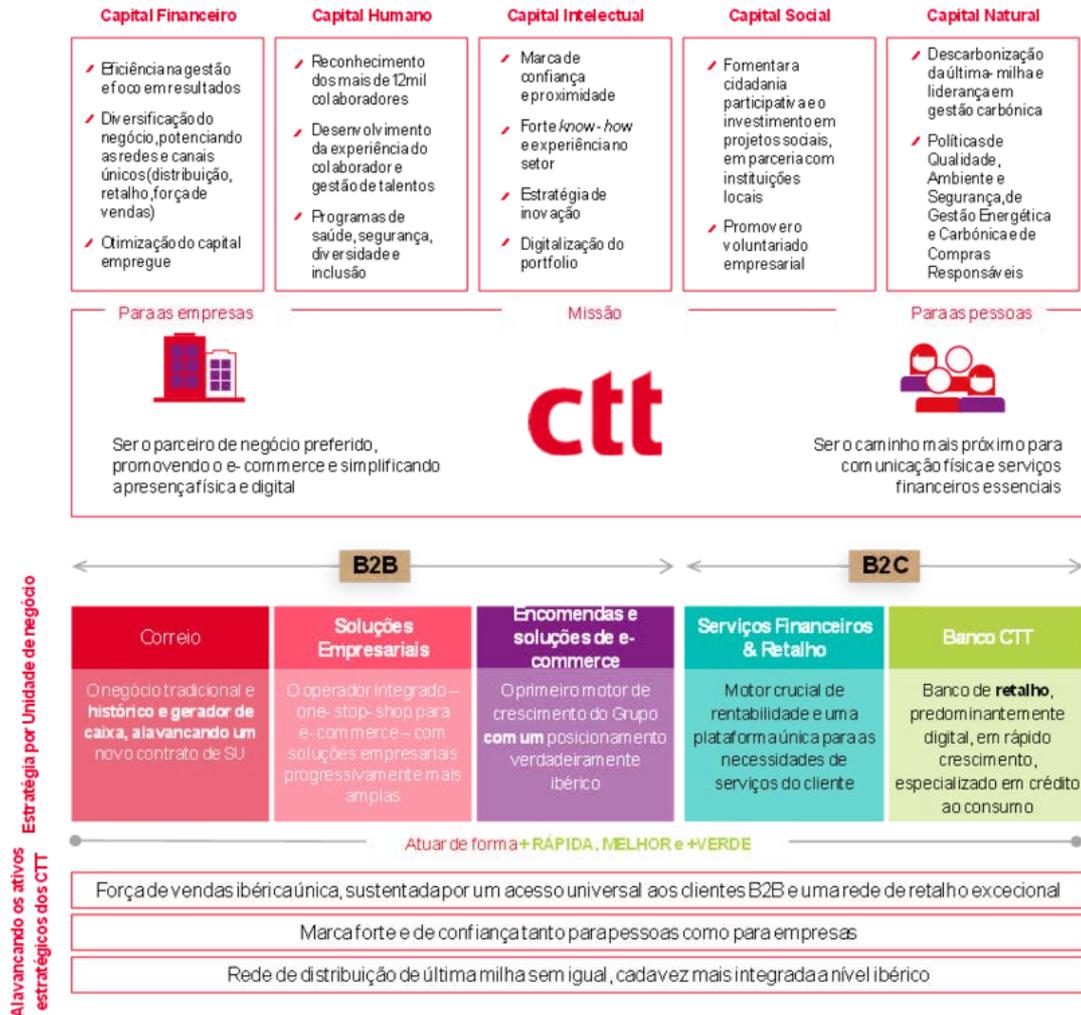
Atividade seguradora

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) emitiu em 7 de junho a Norma Regulamentar n.º 6/2022-R sobre Segurança e governação das TIC e subcontratação a prestadores de serviços de computação em nuvem.

2.2 Linhas estratégicas

GRI 2-2, 2-6, GRI 203-1, 203-2

Ligamos pessoas e empresas com entrega total!



Sustentabilidade (ESG):

Os CTT têm a visão de estar na vanguarda do compromisso ambiental, cuidando das pessoas e da comunidade local dos CTT

~100%
Veículos alternativos para a *last-mile* até 2030

75%
de compras a fornecedores locais até 2025



Paridade género
na gestão de topo, 1ª e 2ª linhas até 2025

50%
da gestão de topo e intermédia com incentivos ESG atribuídos, até 2025

A estratégia dos CTT mantém o seu foco na transformação da empresa, associada ao contexto desafiante de queda do negócio de Correio e num contexto em 2022 que foi ainda mais desafiante, com uma maior instabilidade económica, uma forte pressão inflacionária dos seus custos e um abrandamento de uma das suas alavancas de crescimento, o *e-commerce*.

Os CTT continuam com a sua missão para as empresas e pessoas, onde querem continuar a ser um parceiro de referência para as empresas, sendo catalisadores do *e-commerce* e facilitando as comunicações, liderando na combinação da presença física e digital para todo o tecido empresarial. Para as pessoas, os CTT querem alavancar no seu forte valor de proximidade e confiança, quer através da força da sua marca como pela sua presença no território, através da sua rede de lojas e rede operacional, e ser um elo de comunicação física e de serviços financeiros de confiança.

Na execução da nossa estratégia e em linha com a nossa missão em 2022 foram implementadas diversas iniciativas que contribuem para a sustentabilidade do Grupo CTT em diversos níveis.

Sustentabilidade económica:

Em 2022, os CTT trabalharam numa série de iniciativas com impacto no negócio, começando por realizar o capital markets day, com a definição da estratégia CTT e objetivos financeiros até 2025. Além disso foram desenvolvidas uma série de iniciativas tais como: abertura de novo centro operacional em Espanha com operações de desalfandegamento; lançamento da marca Locky, rede de cacifos CTT, atingindo mais de 500 cacifos instalados e mais de 1 000 cacifos instalados e contratualizados; colocação recorde de dívida pública, muito alavancada na atual conjuntura de aumento das taxas de juro que resultaram numa maior procura pelo produto certificados de aforro que aumentou a sua colocação; lançamento da nova App CTT, na busca contínua por desenvolver uma experiência de cliente de excelência, em linha com outros lançamentos digitais; consolidação da wallet escolar da Payshop, com a presença em mais de 70 municípios e com mais de 200 mil contas criadas; entrada da Generali no capital do Banco CTT através de um aumento de capital e acordo de distribuição de seguros de vida e de ramos reais através da rede de lojas CTT, permitindo alargar o leque de produtos de seguros; subida de uma posição no Índice Integrado de Desenvolvimento Postal da União Postal Universal (UPU), onde Portugal ocupa a 21ª posição em 172 países, estando no grupo de “*postal champions*”;

Sustentabilidade social:

Em 2022, os CTT definiram também as suas metas de sustentabilidade a nível social e ambiental para 2025 e 2030. Na vertente social, os CTT planeiam adquirir 75% das compras em players locais impulsionando assim a economia ibérica e apoiando as comunidades locais. Relativamente a medidas com impacto social positivo os CTT ambicionam apoiar diferentes iniciativas, nomeadamente, investindo de 0,8% do EBIT recorrente para 1,0% em iniciativas sociais até 2025. (e.g., iniciativa Apoio à Cultura, EPIS). De modo que os/as próprios/as trabalhadores/as dos CTT colaborem para o aumento da responsabilidade social, até 2025, o grupo definiu como compromisso garantir a possibilidade de os colaboradores passarem até 3 dias por ano em voluntariado e programas sociais que tenham um impacto positivo nas comunidades locais.

Relativamente ao voluntariado, 421 voluntários/as participaram no programa CTT (cerca de 1870 horas), através de ações pontuais e também de continuidade para apoio a comunidades locais desfavorecidas e/ou de preservação ambiental e conservação da biodiversidade. De entre as várias ações, que foram da intervenção junto da natureza às dádivas de sangue, destaca-se o apoio à logística da campanha “Vamos Ajudar o Povo da Ucrânia”, em que se movimentaram 40 toneladas de bens doados pela população portuguesa e os encaminharam para a embaixada ucraniana em Varsóvia. Distribuiu-se gratuitamente correio e encomendas vindas da Ucrânia mais o donativo dos 50 mil euros da venda do selo.

Através da iniciativa “Uma Árvore Pela Floresta”, em parceria com a Quercus, já foram plantadas cerca de 110 mil árvores, através da participação ativa de centenas de pessoas. Com a venda dos *kits* da iniciativa nas suas lojas e a participação dos seus voluntários nas plantações das árvores, os CTT reforçam a sua política de apoio à biodiversidade e de combate às alterações climáticas.

No Natal esteve presente o Pai Natal Solidário: cerca de 1 500 cartas foram enviadas por crianças desfavorecidas e os CTT promovem a recolha e o envio a essas crianças de todos os brinquedos que sejam apadrinhados pelos nossos clientes e entregues nas nossas lojas.

Quanto às Pessoas, os CTT ambicionam ser um empregador de referência a nível de saúde e segurança, promovendo o bem-estar dos funcionários e assegurando um bom desempenho em segurança rodoviária. Os CTT foram distinguidos pela Randstad como a Empresa Mais Atrativa para Trabalhar na área dos Transportes. Pretende-se implementar uma abordagem de saúde ocupacional totalmente nova, focada na prevenção e reabilitação da saúde. Relativamente à maior participação das mulheres na gestão, os CTT comprometem-se a atingir paridade de género nas chefias médias e de topo, incluindo a Comissão Executiva. Os CTT apresentam à data mais de 40% de mulheres em posições de liderança de topo e intermédia com a ambição de atingir a paridade até 2030. Em 2022, os CTT obtiveram o certificado de Empresa Familiarmente Responsável, da fundação espanhola MásFamília e assinaram a Carta Portuguesa para a Diversidade.

O programa “Vitória” tem como foco a adaptação às necessidades específicas de funcionários com deficiência, mudando o seu ambiente de trabalho, sendo que se estabeleceu como objetivo desenvolver um plano de recrutamento para recrutar 50 trabalhadores nos próximos 3 anos. Uma das formas de melhorar a experiência no trabalho é ter acesso a espaços de trabalho inovadores e ter um plano de carreira bem estabelecido, suportado por estratégias de formação.

Sustentabilidade ambiental:

Os CTT têm uma posição forte nas dimensões ESG, em particular no que diz respeito ao seu desempenho ambiental. Resultado desta motivação, é que 100% da eletricidade consumida pelos CTT provém de fontes renováveis, com 100% dos edifícios com energia verde. De notar ainda que o grupo reduziu 20% das emissões desde 2013. Recebemos prémios relativos à sustentabilidade ambiental nomeadamente o prémio CSR *Coups de Coeur* 2022, da PostEurop, na categoria Ambiental, com o projeto de reciclagem de máscaras contra a COVID-19 e recebemos uma menção honrosa atribuída às Embalagens Eco Reutilizáveis CTT em 2022 pelo Prémio Nacional de Sustentabilidade (categoria economia circular).

O grupo prevê, até 2030, algumas iniciativas ambientais em torno de três áreas principais, definindo certos compromissos: descarbonização, produtos e serviços verdes e economia circular:

- Descarbonização até 2030: Transição de veículos a combustão para veículos elétricos na distribuição de *last mile*, atingindo 100% até 2030 e 50% até 2025. Negociar com os nossos parceiros para garantir que a frota subcontratada dos CTT utilize 45% de veículos verdes até 2030;
- Produtos e serviços verdes: Expandir 100% “correio verde” (produtos neutros de carbono e embalagens recicladas) e entregas verdes para todas as entregas de marketing, correio e E&P até 2030;
- Economia circular: Aumentar o envolvimento com fornecedores de embalagens ecológicas para atingir 80% de embalagens recicladas e/ou reutilizáveis até 2025 e 100% até 2030. E por último, promover iniciativas de consumo responsável e consciencialização na sociedade.

Em 2022, foram realizadas uma série de iniciativas no ambiente da sustentabilidade ambiental:

- Aumento para 3,5 milhões de objetos de Correio Verde vendidos, só nos primeiros seis meses do ano.
- Os CTT compensam a pegada destes objetos em termos de emissões diretas através do apoio a iniciativas de compensação carbónica. A isto, acresce o facto de 55% da oferta de correio e expresso e encomendas incorporar materiais reciclados.
- No caminho de descarbonização que os CTT têm vindo a traçar, foram já inaugurados cinco centros operacionais 100% elétricos em Portugal, isto é, em que as entregas são totalmente garantidas por veículos que não emitem gases com efeito de estufa. De resto, a frota alternativa dos CTT, a maior do setor logístico em Portugal e que conta com aproximadamente 670 veículos, conheceu um aumento de 93% no número de veículos elétricos e de 126% nos quilómetros percorridos por este tipo de veículos.
- No que diz respeito às instalações físicas dos CTT, CTT e EDP criaram “bairros solares” (cerca de 40 instalações de painéis) que geram eletricidade de forma renovável para as suas necessidades e providencia energia solar à rede da comunidade local, gerando retorno direto sobre este investimento. CTT com desempenhos de liderança mundial nos índices CDP – *Carbon Disclosure Project* (nível *Leadership A*) e no SMMS do IPC (5º lugar no setor).
- A economia circular é outro caminho que se tem percorrido. Este ano, distinguiu-se a embalagem ECO Reutilizável CTT pelo Prémio Nacional de Sustentabilidade, tendo a Náz, a Sanjo e a Decathlon sido as primeiras a utilizar este produto. Noutra projeto, os CTT foram distinguidos pelo Prémio *Coups de Coeur*, da responsabilidade da PostEurop, que distinguiu a iniciativa de reconversão de máscaras sanitárias inutilizadas em materiais novos. Em parceria com a *start-up* portuguesa, TO-BE-Green, da reciclagem das máscaras resultaram em objetos decorativos, como enfeites de Natal, que foram depois vendidos nas nossas lojas. Ainda relativamente à economia circular, as cassetes CTT (tabuleiros para transporte de correio e encomendas) danificadas e inutilizadas são incorporadas na produção de novas unidades operacionais; neste momento, os CTT operam com 13 mil unidades de tabuleiros/cassetes produzidas com material reciclado.

2.3 Gestão de riscos

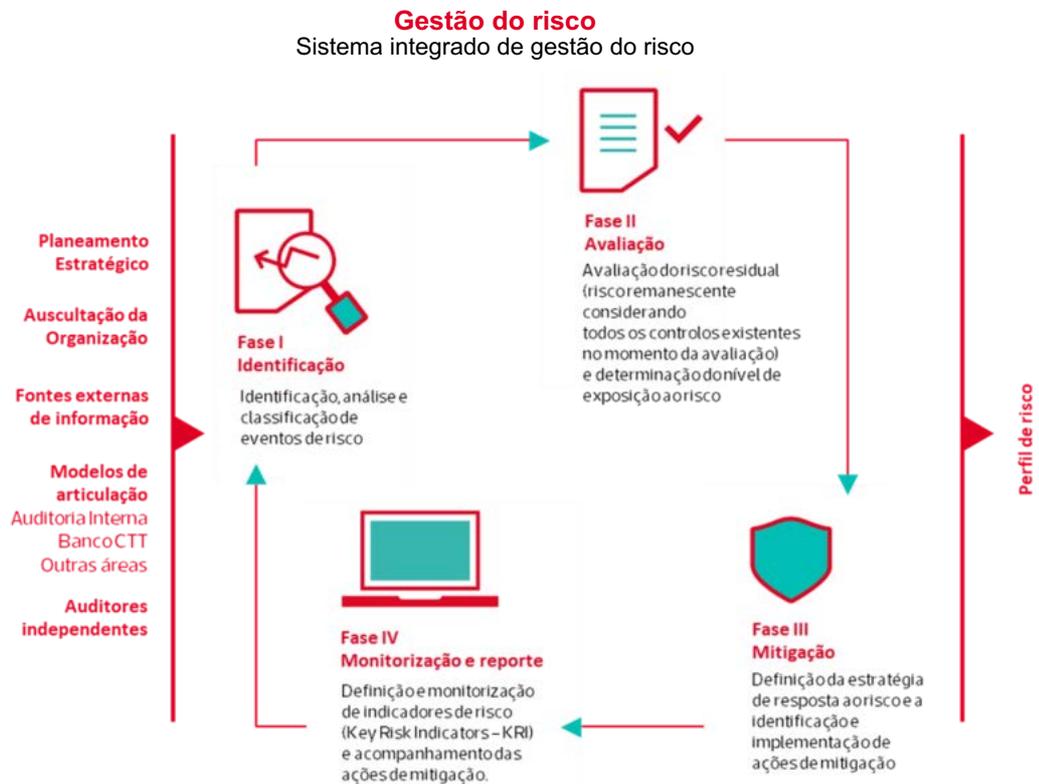
2.3.1 Descrição do processo de gestão de risco

GRI 2-16, 2-25

Os riscos decorrentes da atividade dos CTT e das suas subsidiárias são geridos tendo em conta a forma descrita no **Regulamento do Sistema de Gestão do Risco** aprovado pelo Conselho de Administração. Este documento, além de estabelecer normas, princípios e procedimentos orientadores da gestão do risco, define funções, responsabilidades e modelo de governo, assegurando a implementação de uma *framework* de apoio ao processo de tomada de decisão, levando em consideração os riscos a que os CTT estão expostos.

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT possui um sistema de gestão de riscos autónomo, suportado num conjunto de conceitos, princípios, regras e num modelo organizacional aplicável e ajustado às especificidades e ao enquadramento regulamentar da sua atividade. Contudo, está estabelecido um modelo de articulação entre as áreas responsáveis pela Gestão do Risco dos CTT e do Banco CTT, de forma a assegurar um alinhamento relativamente aos principais riscos interdependentes.

O **perfil de risco** apresenta-se como o *output* principal do processo, traduzindo a visão num dado momento sobre os eventos que, a ocorrer, poderão afetar de modo adverso a consecução dos objetivos estratégicos, comprometendo a sustentabilidade dos CTT. A revisão e atualização contínua do perfil de risco é, pois, fundamental, e assenta num processo dinâmico constituído por quatro fases sequenciais e inter-relacionadas e alimentado por um conjunto de *inputs* tal como ilustrado na figura seguinte:



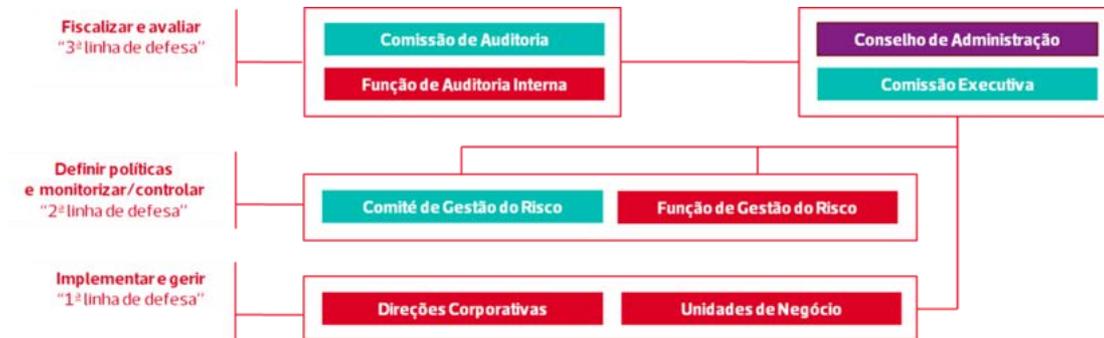
Os riscos identificados durante a Fase I são avaliados na Fase II segundo critérios qualitativos e quantitativos em termos de probabilidade de ocorrência, impacto e velocidade de materialização do efeito, de acordo com as diretrizes previstas no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco.

O **nível de exposição ao risco** resulta da combinação da sua probabilidade e do seu impacto. Durante a Fase III, verificando-se que o nível de exposição a um determinado risco é superior ao apetite estipulado, são definidas e implementadas ações corretivas ou de mitigação com o objetivo de reduzir a exposição, através da diminuição da probabilidade e/ou do impacto. O **apetite ao risco** traduz-se, assim, no nível máximo de exposição que os CTT assumem de forma consciente e estão dispostos a aceitar na prossecução da sua estratégia tendo em consideração os seus princípios de negócio, as suas políticas e procedimentos bem como o facto de operarem em mercados fortemente regulados. O apetite ao risco é revisto anualmente.

A evolução dos principais riscos dos CTT (aqueles com maior nível de exposição) é monitorizada na Fase IV através de **Key Risk Indicators (KRI)**. Os KRI funcionam como barómetro do nível de exposição atual dos CTT aos riscos, alertando para eventuais alterações da probabilidade de ocorrência e/ou do impacto do evento de risco e permitindo, desta forma, agir tempestivamente no sentido de fazer diminuir o nível de exposição para valores de conforto dentro do apetite ao risco definido.

Modelo de Governo

A gestão e controlo de risco são assumidos nos CTT por toda a estrutura organizacional, envolvendo desde a gestão de topo aos níveis mais operacionais, através de um modelo de “3 linhas de defesa” baseado nas boas práticas de Auditoria e Controlo Interno:



O **Conselho de Administração** aprova as principais políticas e a orientação de risco dos CTT, definindo o perfil e objetivos em matéria de assunção de riscos e criando sistemas para o seu controlo. Anualmente procede à avaliação da eficácia do Sistema de Gestão do Risco, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com os objetivos definidos.

A **Comissão de Auditoria** supervisiona e avalia as políticas e o sistema de gestão do risco, podendo propor à Comissão Executiva medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento. Também acompanha e aprecia o perfil e objetivos em matéria de assunção de riscos, os níveis de exposição ao risco e as medidas de mitigação neste âmbito.

A **Comissão Executiva** aprova o perfil de risco e os níveis de exposição ao risco dos CTT, assim como os modelos, processos e procedimentos de gestão do risco, além das iniciativas propostas de mitigação, dando execução e tendo em conta os termos e objetivos definidos e aprovados pelo Conselho de Administração.

O **Comité de Gestão do Risco** apoia a Comissão Executiva no processo de preparação e aprovação das estratégias e políticas de gestão do risco, monitorizando a sua execução.

A **função de gestão do risco**, assegurada pela área de Gestão do Risco na Direção de Auditoria Compliance e Risco, é responsável pela coordenação centralizada do Sistema de Gestão do Risco dos CTT e o planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco da Empresa.

A **função de auditoria interna**, assegurada pela área de Auditoria Interna na Direção de Auditoria Compliance e Risco, avalia a qualidade e eficácia do Sistema de Gestão do Risco e identifica e caracteriza eventos de risco no âmbito das atividades de auditoria realizadas.

As restantes **Direções Corporativas** e **Unidades de Negócio** operacionalizam as políticas e procedimentos de gestão do risco aprovados e propõem ações de mitigação para os principais riscos identificados.

2.3.2 Identificação de riscos e resposta CTT

GRI 2-23, 2-29, GRI 201-2, 203-1, 203-2, GRI 403-2, 413-2

Pela sua relevância ao longo de 2022, destacamos na tabela seguinte a evolução dos principais riscos estratégicos e operacionais enfrentados pelos CTT:

Negócios impactados	Risco e resposta CTT
  	<p>Incidentes cibernéticos Categoria: Risco de interrupção do negócio</p> <p>O cibercrime apresenta-se como um dos desafios económicos e de segurança nacional mais sérios que os governos em todo o mundo enfrentam. Atendendo à cada vez maior dependência das tecnologias de informação nos negócios dos CTT, a segurança e proteção de informação é, pois, um tema de enorme relevância. Motivo de particular preocupação é o crescimento em volume e grau de sofisticação dos ataques cibernéticos. Neste domínio os CTT têm continuado a sua aposta no reforço de controlos tecnológicos de segurança, na adoção de políticas e procedimentos tendo em vista a minimização da exposição ao risco, na realização de campanhas de formação dos seus trabalhadores sobre boas práticas de teletrabalho e consciencialização para o cibercrime assim como no envolvimento organizacional, nomeadamente através do Fórum de Segurança de Informação onde é feito o acompanhamento do nível de exposição ao risco bem como de todas as iniciativas de cariz estratégico e tático em curso neste âmbito.</p>
  	<p>Desempenho ESG (ambiental, social e de governação) Categoria: Risco de sustentabilidade</p> <p>O desempenho ESG (ambiental, social e de governação) é cada vez mais um fator essencial para o desenvolvimento sustentável e o sucesso das empresas nos nossos dias. Os CTT assumem uma posição sólida em cada uma das dimensões ESG sendo este um dos pilares fundamentais do atual processo de transformação interna. Em termos ambiciosos os CTT estão comprometidos em atingir a neutralidade carbónica até 2030, em continuar a promover um impacto social positivo nas comunidades locais, em ser uma das entidades empregadoras de referência em Portugal, fomentando a diversidade e a inclusão e melhorando a experiência dos seus trabalhadores e em introduzir incentivos específicos indexados aos objetivos ESG a 50% da gestão de topo e chefias intermédias até 2025.</p>
  	<p>Recessão global Categoria: Risco de procura</p> <p>As expectativas de uma rápida e total recuperação económica após a crise pandémica foram abaladas no início do ano com o eclodir do conflito na Ucrânia que intensificou as pressões inflacionistas (que já se vinham sentindo) com reflexo particular no preço dos bens energéticos. A conjuntura económica manteve-se, assim, volátil e desafiante ao longo do ano, tanto em termos de procura como em termos de inflação. Se por um lado, a queda do rendimento real das famílias tende a afetar o consumo com potenciais impactos na procura por bens e serviços dos CTT, por outro lado, o aumento dos custos operacionais decorrente da inflação terá de se refletir no preço desses bens e serviços levando também, no limite, a uma retração na procura. No caso de se vir a materializar um cenário de recessão, os CTT dispõem de várias ferramentas e estratégias que visam garantir a flexibilidade necessária para a gestão dos respetivos impactos.</p>

Negócios impactados**Risco e resposta CTT**

**Alterações regulatórias****Categoria:** Risco de regulação

Enquanto prestador do Serviço Postal Universal (SPU), os CTT operam num ambiente regulado e estão sujeitos a um número significativo de requisitos legais e regulatórios cuja alteração pode determinar uma redução significativa da margem associada aos seus produtos e serviços de âmbito SPU e o conseqüente efeito adverso nos seus resultados. Em fevereiro foi publicado o diploma que introduziu alterações no regime legal da prestação do SPU nomeadamente nos critérios de formação dos preços e nos princípios orientadores da fixação dos indicadores de qualidade de serviço. Em simultâneo, foi celebrado o novo contrato de concessão que designa os CTT como prestador do SPU até 31 de dezembro de 2028. Os CTT estão convictos que o presente enquadramento permitirá garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital.

**Saúde e segurança****Categoria:** Risco de capital humano

A ocorrência de acidentes de trabalho constitui um risco significativo num universo tão vasto de trabalhadores como o dos CTT. Operando uma das maiores frotas em Portugal, os CTT estão particularmente expostos ao risco de sinistralidade rodoviária. Por outro lado, a pandemia impactou o acesso dos trabalhadores a cuidados de saúde e fez emergir o problema da saúde mental potenciado pela interrupção das rotinas e condições normais de trabalho. Os CTT estão atentos a estes e outros problemas e têm assumido o compromisso de assegurar aos seus colaboradores condições de segurança em todos os aspetos do seu trabalho, com vista a prevenir acidentes e conseqüentes lesões bem como a promover um ambiente laboral saudável.

**Novos modelos de trabalho e gestão do talento****Categoria:** Risco de capital humano

A pandemia fez acelerar uma tendência que já era perceptível de desenvolvimento de novos modelos de trabalho e organização de recursos humanos mais flexíveis que os tradicionais. Num contexto em que a procura por talentos qualificados e com competências específicas é bastante superior à oferta existente no mercado, é fundamental adotar o modelo de trabalho mais ajustado a cada realidade e atuar no sentido de reter as competências necessárias, reforçando a motivação, a coesão das equipas e a cultura organizacional. Nesse sentido, os CTT aprovaram em 2022 a sua nova Política de Organização do Trabalho que combina a flexibilização da forma de trabalho – teletrabalho – com a possibilidade de trabalho a tempo parcial. Na ótica da gestão do talento, os CTT continuaram a desenvolver ações de atração e recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, bem como ações de retenção e de desenvolvimento dos quadros técnicos e chefias existentes.

**Diminuição do volume de correio****Categoria:** Risco de procura

A intensificação do fenómeno de digitalização e substituição do correio físico por outras formas de comunicação digital, e mais recentemente os efeitos da pandemia, têm conduzido a uma queda contínua do tráfego postal ao longo da última década. De forma a compensar esta pressão sistemática nos rendimentos operacionais onde o correio ainda tem um peso significativo (embora essa dependência venha diminuindo consistentemente nos últimos anos) os CTT têm vindo a desenvolver um trabalho muito significativo de transformação do seu portefólio de negócios. Além da implementação de novas soluções estão também em curso iniciativas que visam conhecer melhor o cliente, fomentar a omnicanalidade e aumentar as fontes de receita. Paralelamente, decorre o esforço de modernização e investimento nas operações centrado, sobretudo, na gestão inteligente da capacidade da rede e na otimização de processos através de projetos “lean” na área operacional que suporta a atividade.

Negócios impactados**Risco e resposta CTT****Perturbações nas cadeias de abastecimento****Categoria:** Risco de continuidade do negócio

Ao longo dos últimos três anos, as cadeias de abastecimento globais foram levadas ao limite, revelando as fragilidades de sistemas complexos que podem afetar qualquer empresa em qualquer parte do mundo. Com a retoma dos níveis de procura para valores pré-pandemia, as cadeias de abastecimento voltaram a estar sobre enorme pressão, facto agravado pelo início do conflito na Ucrânia assim como pela forma como a pandemia foi gerida na China, inicialmente com uma política agressiva de zero-Covid a que se seguiu (após o levantamento das restrições) uma nova vaga de infeções o que em ambos os casos gerou graves constrangimentos na produção e expedição dos mais variados produtos para o resto do mundo. Esta situação tem conduzido pontualmente à escassez de determinadas matérias-primas e ao conseqüente aumento de preço nos mercados. Os CTT têm-se mantido bastante atentos a esta situação, procurando sempre que possível diversificar os fornecedores e gerindo de uma forma mais conservadora os níveis de 'stock' dos materiais mais críticos.

**Epidemias****Categoria:** Risco de continuidade do negócio

A pandemia de COVID-19 veio demonstrar que fenómenos desta natureza têm a capacidade de provocar elevados danos económicos e sociais ao mesmo tempo que induzem o surgimento de novos riscos e o aumento da exposição a riscos já existentes. Ainda que a situação pandémica tenha evoluído muito favoravelmente ao longo de 2022, registaram-se alguns constrangimentos operacionais durante os primeiros meses do ano resultado das restrições impostas e, essencialmente, do nível elevado de absentismo entre os trabalhadores. Não obstante, os CTT nunca deixaram de assegurar a prestação de serviços aos seus clientes, sempre com um nível mínimo de perturbação. Aproveitando toda a experiência adquirida ao longo deste período na gestão das operações em contexto pandémico, os CTT têm vindo a rever e a reforçar as suas políticas de continuidade de negócio com o objetivo de aumentar a sua resiliência em ocorrências futuras.

**Desastres naturais****Categoria:** Risco de continuidade do negócio

O ano de 2022 foi o segundo ano mais quente alguma vez registado na Europa e o quinto a nível global. Em Portugal foram quebrados vários recordes mensais de temperatura, colocando o país em situação de seca extrema e obrigando à imposição de restrições na utilização da água em algumas zonas do país. Já no final do ano, foi a chuva intensa que provocou cheias, causando avultados prejuízos económicos. Este aumento da frequência e da severidade de fenómenos meteorológicos extremos é um sinal claro das alterações climáticas e constitui uma preocupação das sociedades à escala global pelos seus efeitos potencialmente devastadores e pelos prejuízos económicos, diretos e indiretos, daí resultantes. Os CTT têm estabelecidos canais de comunicação com as autoridades, nomeadamente com a Proteção Civil, com vista a garantir a proteção das suas instalações e dos seus trabalhadores perante a ocorrência destes eventos. Adicionalmente, os CTT adotam estratégias adequadas e equilibradas de gestão e transferência de risco associado a danos (humanos e materiais) causados por fenómenos meteorológicos extremos.