



Relatório Integrado 2022

An aerial photograph of a dense green forest. A large, transparent glass cube is positioned in the center-right of the frame. The cube's surface reflects the surrounding landscape, showing a clear view of a blue lake and the surrounding greenery. The reflection is sharp and clear, creating a visual connection between the natural environment and the company's branding.

ctt

**Entregar o futuro
ligando pessoas e empresas
de forma sustentável**

Indicadores Financeiros

Rendimentos Operacionais



907 M€

Total de rendimentos operacionais em 2022

Guidance cumprido

✓ EBIT recorrente
65 M€

Correio e outros
461 M€

Banco CTT
126 M€

Serviços financeiros
61 M€

Expresso & Encomendas: **259 M€**

Portugal
132 M€

Espanha
123 M€

Moçambique
4 M€

Indicadores Operacionais



458 M

Tráfego de Correio Endereçado



602 mil

Banco CTT
Nº de Contas à ordem



508

Cacifos Locky



Portugal
33 M

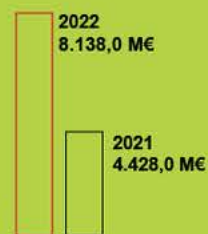
Tráfego de Expresso & Encomendas



Espanha
39 M

+84%

Titulos Dívida Pública (Subscrições)



Principais Indicadores

Indicadores Comunidade



12 506

Trabalhadores CTT



2 371

Pontos CTT



41%

paridade do género na liderança



1%

do EBIT Recorrente investido na comunidade

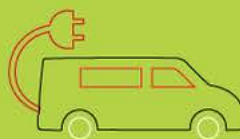
Certificado EFR - Empresa Familiarmente Responsável

Indicadores Ambiente



55%

Oferta de Correio e E&E com materiais reciclados



15%

Veículos ecológicos na última milha



+110 mil

árvores plantadas desde 2014

O presente documento constitui uma versão não oficial e não auditada do documento oficial (formato ESEF) de prestação de contas do Grupo CTT, submetido no site da CMVM a 16 de Março de 2023 e publicado no site do Grupo CTT.

Este documento constitui uma versão em formato PDF do Relatório Integrado de 2022 dos CTT – Correios de Portugal, S. A. Esta versão não inclui informação conforme o disposto na norma técnica de regulamentação (RTS) do ESEF (Regulamento Delegado (UE) 2019/815). A versão oficial e auditada do relatório ESEF está disponível no nosso website em <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/informacao-financieira/contas-consolidadas>. Em caso de discrepâncias entre esta versão e o relatório oficial do ESEF, prevalece o último.

Índice

1.	INTRODUÇÃO AOS CTT	6
1.1	Mensagem do Presidente do CA	7
1.2	Mensagem do CEO	10
1.3	Explicação da natureza do Relatório Integrado	14
1.4	Principais indicadores	16
1.5	Prémios e reconhecimentos externos	19
1.6	Como nos organizamos	22
2.	ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	25
2.1	Enquadramento económico, setorial e regulatório	26
2.2	Linhas estratégicas	40
2.7	Gestão de riscos	43
3.	NEGÓCIOS CTT	49
3.1	Correio	50
3.2	Expresso e Encomendas	57
3.3	Banco CTT	59
3.4	Serviços Financeiros	60
3.5	Perspetivas futuras	61
4.	DESEMPENHO	64
4.1	Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	65
4.2	Desempenho económico e financeiro	72
4.3	Inovação	79
4.4	Descarbonização rumo ao net-zero	90
4.5	Envolvimento com as pessoas	107
4.6	Envolvimento com a comunidade	125
4.7	Taxonomia	141
5.	GOVERNO SOCIETÁRIO	149
5.1	Melhores práticas	150
5.2	Relato de Governo Societário	166
5.3	Informação não financeira	251
6.	PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	258
7.	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	261
8.	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	478
9.	RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE	482
10.	APOIO AO INVESTIDOR	506
11.	SÍTIO DA INTERNET	509
	ANEXO I – CURRICULA	511
	ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	543
	ANEXO III – INDICADORES ESG	566
	ANEXO IV – ÍNDICE GRI	574
	CONTACTOS	588

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 ¹	847 870	906 625	6,9%
Gastos operacionais EBITDA ²	729 771	777 335	6,5%
EBITDA ³	118 099	129 290	9,5%
Depreciações e amortizações ⁴	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 ⁵	38 404	36 407	-5,2%
Resultado líquido por ação (euro) ⁶	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%
	'31.12.21	'31.12.22	Δ 22/21
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%

¹ Excluindo itens específicos.

² 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.

³ Excluindo depreciações e amortizações e itens específicos.

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

⁵ Atribuível a detentores de capital.

⁶ 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
Correio			
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%
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	32,7	33,1	1,1%
Espanha (milhões de objetos)	41,1	39,2	-4,6%
Serviços Financeiros			
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%
Banco CTT			
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.
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 608	12 506	-0,8%
ETI	12 882	12 679	-1,6%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
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
Desempenho ambiental (E)			
Emissões CO ₂ totais, <i>scopes</i> 1, 2 e 3 (ton.) ⁷	88 870,4	88 707,6	-0,2 %
Consumos energéticos (GJ) ⁸	358 723,4	365 462,7	1,9 %
Eletrificação na última milha ⁹	7,6 %	15,3 %	7,7 p.p.
Reciclabilidade da oferta ¹⁰	33,6 %	54,9 %	21,3 p.p.
Desempenho social (S)			
Mulheres em cargos de liderança ¹¹	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 % ¹²	92,7 %	-4,3 p.p.
Voluntariado empresarial (horas)	247,5	1 516,0	»
Desempenho de <i>governance</i> (G)			
Frequência de relato de questões ESG à gestão de topo (n.º) ¹³	2	2	0
Formação sobre boa conduta, assédio e políticas de corrupção e branqueamento de capitais (horas)	7 787	10 390	33,4 %

⁷ Atualização dos dados de 2021. Dados provisórios de 2022. Inclui energia verde.

⁸ Atualização dos dados de 2021. Dados provisórios de 2022. Inclui energia verde.

⁹ Inclui apenas veículos de distribuição em operação.

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

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

¹² 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.

¹³ 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 ^(a)

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

^(a) 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



02

Enquadramento estratégico

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



2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

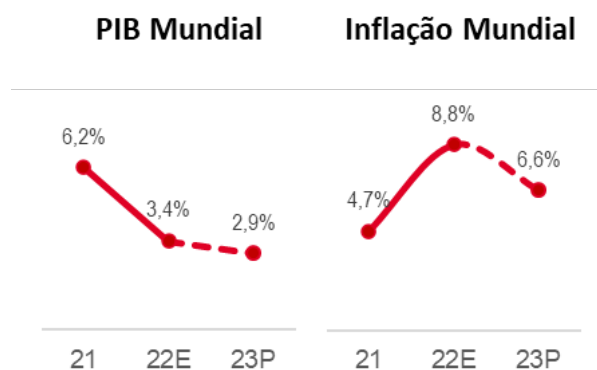
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

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.

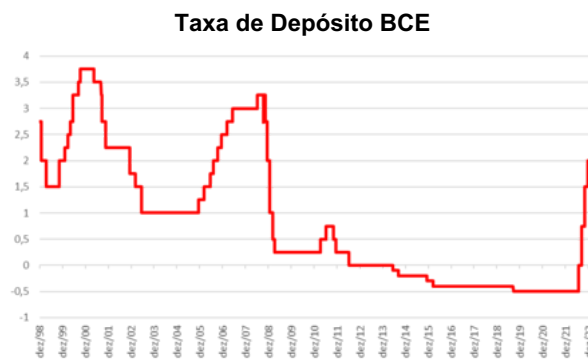
O mercado de trabalho permaneceu robusto, continuando a tendência decrescente e renovando mínimos históricos.

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.

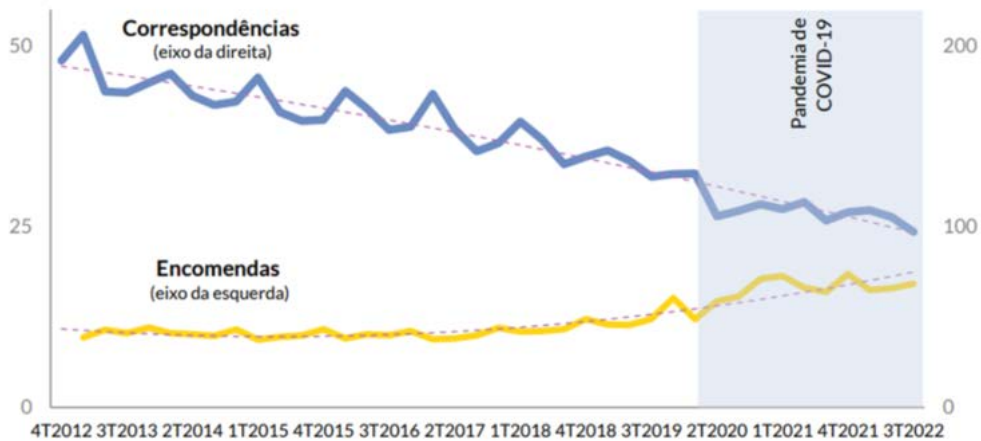
¹⁶ Contas Nacionais Trimestrais (Base 2016) – Estimativa Rápida a 30 dias 4º Trimestre de 2022 e Ano 2022 - INE.

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)

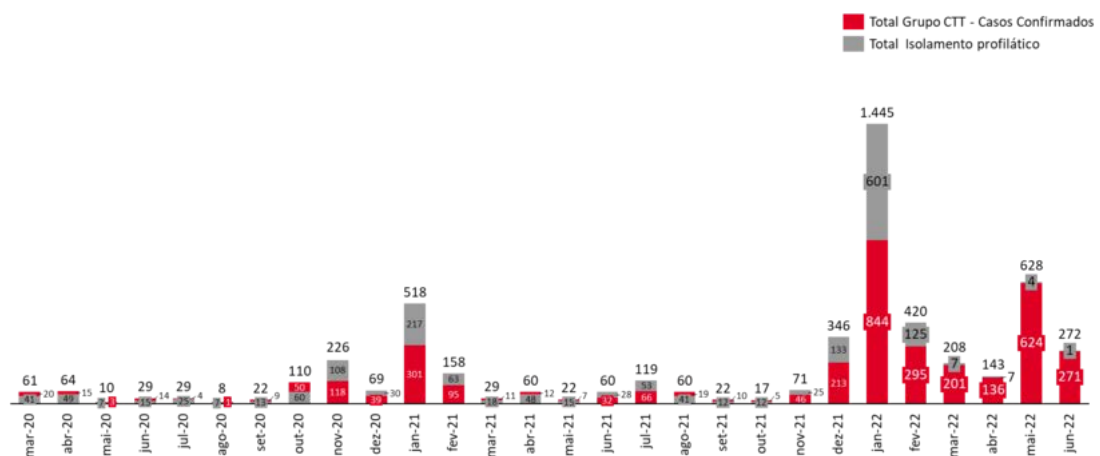


Fonte: ANACOM

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)

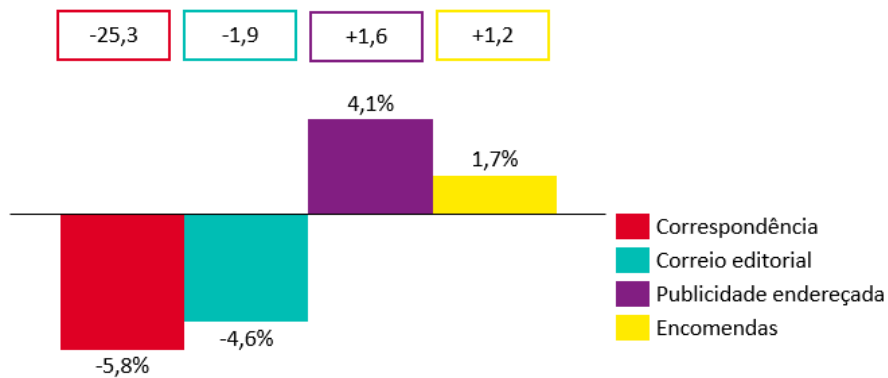


Fonte: ANACOM

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

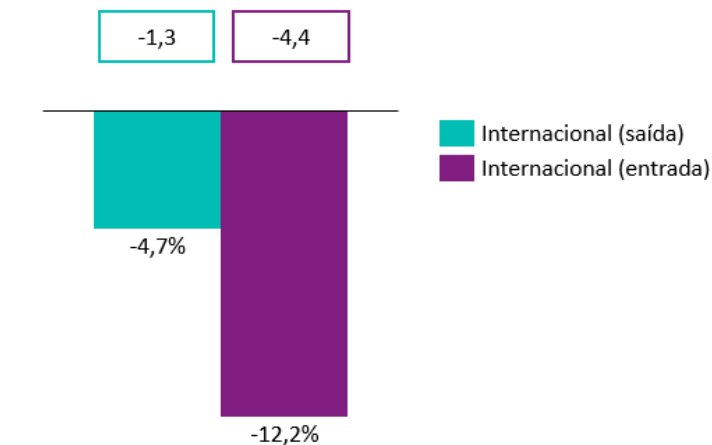
(Unidade: milhões de objetos postais, %)



Fonte: ANACOM

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

(Unidade: milhões de objetos postais, %)



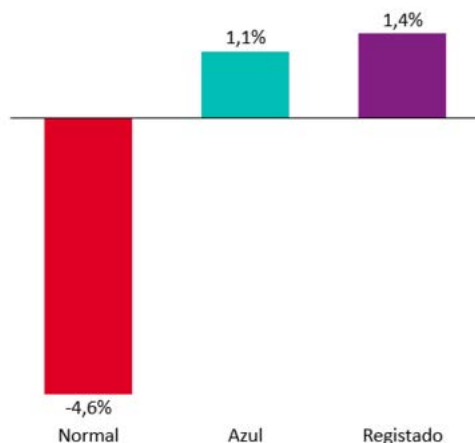
Fonte: ANACOM

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

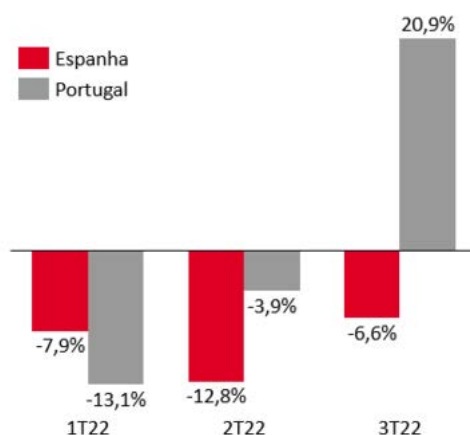
Expresso e Encomendas

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.

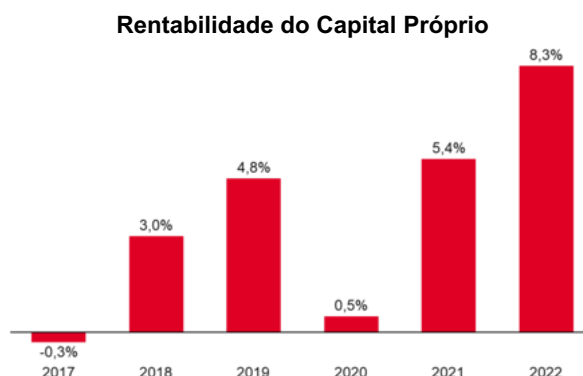
No mercado de câmbios, o dólar valorizou-se quando comparado com as principais moedas mundiais. Face ao dólar, o euro desvalorizou 5,9% em 2022, tendo inclusivamente quebrado a barreira psicológica da paridade no final do verão. No entanto, quando comparado com as 19 moedas dos principais parceiros comerciais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

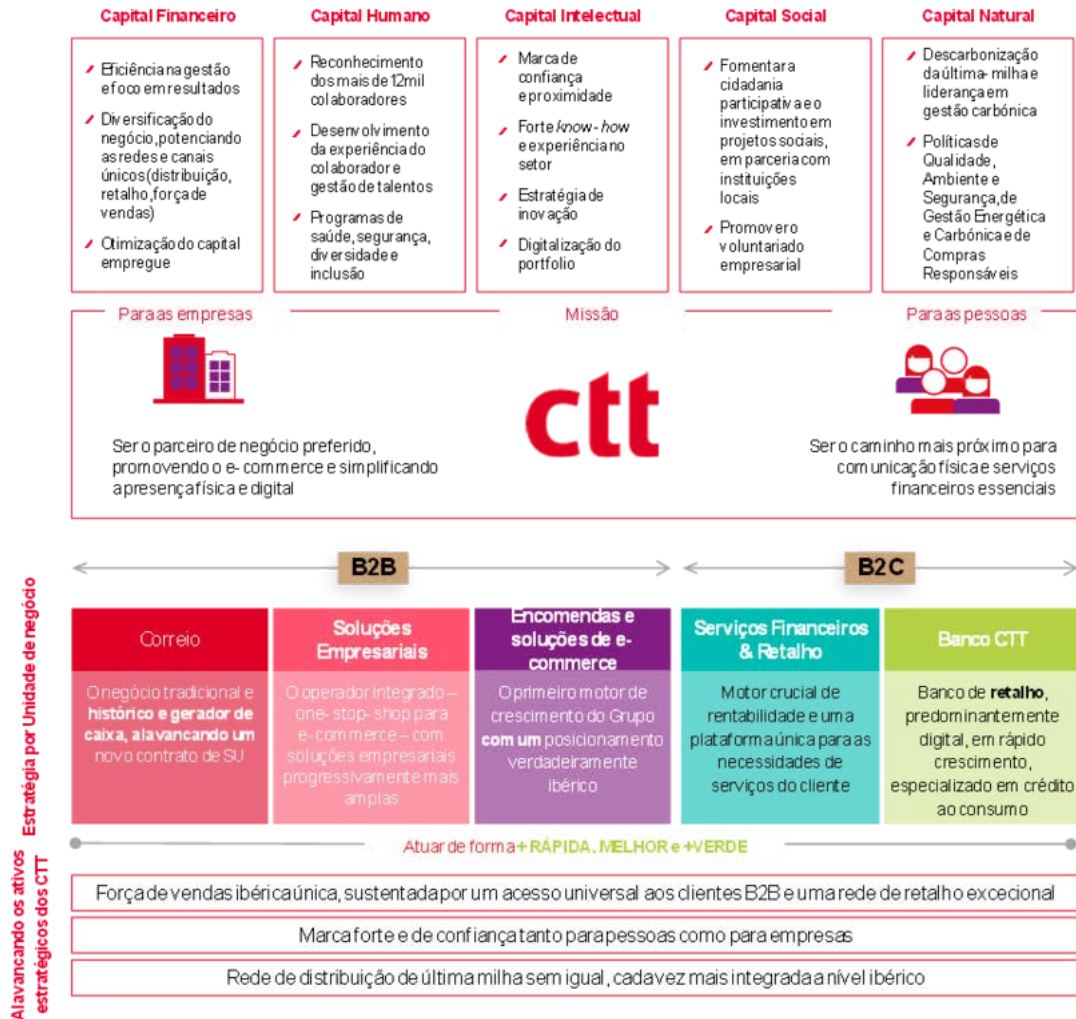
Atividade seguradora

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

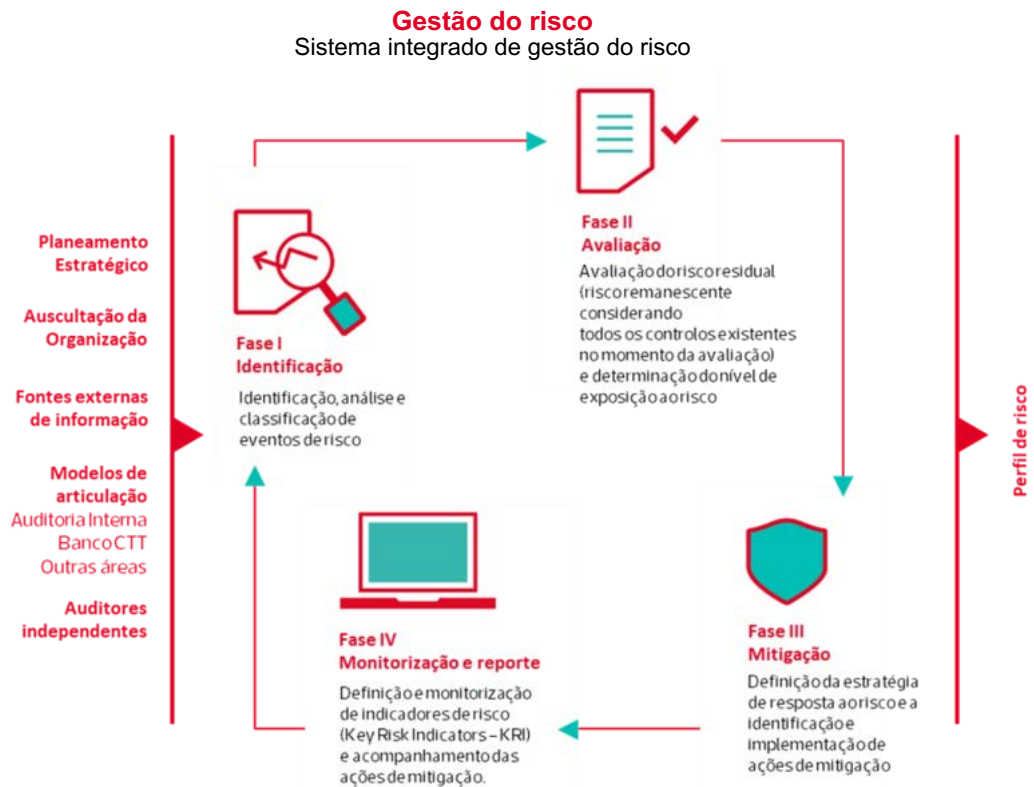
2.3.1 Descrição do processo de gestão de risco

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:



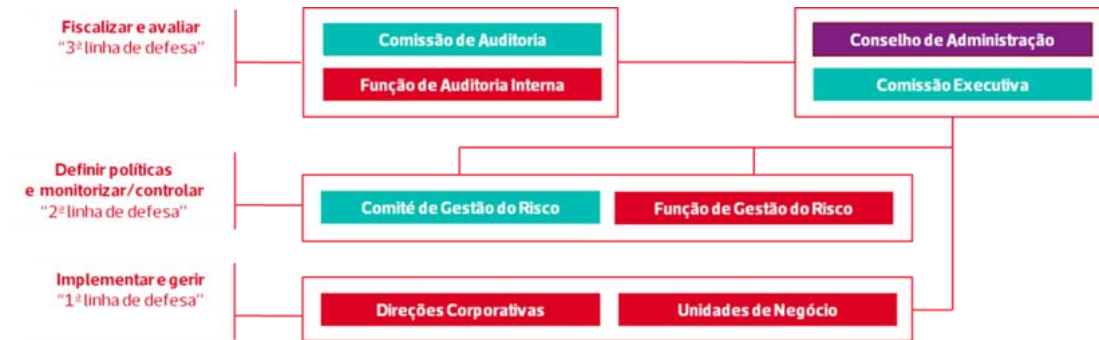
Os riscos identificados durante a Fase I são avaliados na Fase II segundo critérios qualitativos e quantitativos em termos de probabilidade de ocorrência, impacto e velocidade de materialização do efeito, de acordo com as diretrizes previstas no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco.

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.

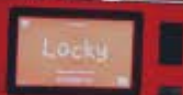
**Desastres naturais****Categoria:** Risco de continuidade do negócio

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.

03

Locky

Negócios CTT



- 3.1 Correio
- 3.2 Expresso e Encomendas
- 3.3 Banco CTT
- 3.4 Serviços Financeiros
- 3.5 Perspetivas futuras

Locky recebe
e espera por ti.



by ctt



3. NEGÓCIOS CTT

3.1 Correio

GRI 2-6, GRI 201-1

Em 2022 os **rendimentos operacionais de Correio e Outros** atingiram 460,9 M€, o que representou um crescimento de 16,5 M€ (+3,7%) em relação a 2021.

O crescimento desta área de negócio foi impulsionado pelo segmento de **soluções empresariais** (+38,2 M€): Este reflete (i) a integração plena da NewSpring Services, uma empresa especializada em *Business Process Outsourcing* (BPO) e *Contact Center*, na oferta dos CTT, bem como (ii) o crescimento do negócio base de soluções empresariais, em grande medida devido a uma receita relacionada com um projeto de venda de computadores iniciado no último trimestre de 2021 e que ainda teve reflexo no 1T22 (+16,3 M€).

Em 2022, os **rendimentos de correio transacional** atingiram 341,7 M€, representando um decréscimo de 19,6 M€ (-5,4%) em relação a 2021, penalizados sobretudo pela redução acentuada dos rendimentos do **correio internacional de entrada** (-12,6 M€; -40,9%), decorrente do fim da isenção do Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA) nas compras extracomunitárias de baixo valor (de minimis) a partir de 1 de julho de 2021. Essa redução teve particular impacto nos 3 primeiros trimestres do ano, registando-se uma recuperação no 4T22. Contribuíram ainda para o decréscimo dos rendimentos do correio transacional, a redução da receita do **correio normal** (-4,5 M€; -3,3%) e do **correio internacional de saída** (-3,1 M€; -6,8%), esta última penalizada em parte pelo impacto das eleições legislativas no 4T21 e no 1T22. Excluindo esse impacto, os rendimentos do correio internacional de saída em 2022 teriam sofrido um decréscimo de 0,7 M€ (-1,8%) face a 2021. Adicionalmente, os rendimentos de correio transacional teriam caído 17,2 M€ (-4,8%). Por outro lado, em 2022, o correio transacional beneficiou do crescimento da receita do **correio registado** (+2,4 M€; +1,9%) e do **correio azul** (+0,1 M€; +0,9%) e foi penalizado pelo desempenho do **correio verde** (-1,7 M€; -16,4%).

As restantes linhas de negócio apresentaram decréscimos nos rendimentos: **correio editorial** (-0,6 M€; -4,8%), **correio publicitário** (-1,5 M€; -8,1%), **encomendas do serviço universal** (-0,2 M€; -2,7%), **filatelia** (-0,9 M€; -15,8%) e **outros produtos e serviços de correio** (-0,1 M€; -3,1%).

Em 2022 as **soluções empresariais** registaram rendimentos de 67,3 M€, +38,2 M€ do que em 2021 (incluindo o efeito da alteração do perímetro de consolidação o qual representou 14,2 M€), com destaque para: (i) o crescimento do negócio dos **Business Process Services**; (ii) o crescimento do negócio de **gestão documental**, com a angariação de novos clientes; (iii) o crescimento do negócio associado à solução de Gestão de Contraordenações e Instrução Administrativa com a adesão de novos municípios; (iv) a colocação em produção da nova plataforma de correio híbrido **e-Carta**, que permite às pequenas e médias empresas digitalizarem os seus processos de envio de correio, e (v) o crescimento das **componentes digitais** com a prestação de serviços de envio de documentos (faturas) com Assinatura Digital Qualificada conforme Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, estando os CTT atualmente a produzir e enviar vários milhões de documentos assinados digitalmente, por mês.

A variação média de preços do Serviço Universal²⁴ em 2022 foi de +5,84%.

²⁴ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

Tráfego de correio

Em 2022 o **tráfego endereçado** registou um decréscimo de 5,6% face a 2021.

Tráfego de correio

	milhões de objetos					
	2021	2022	Δ	4T21	4T22	Δ
Transacional	415,7	391,5	-5,8%	102,2	92,6	-9,5%
Publicitário	39,9	38,6	-3,4%	13,0	10,4	-20,6%
Editorial	29,0	27,6	-4,7%	7,5	7,2	-4,4%
Total endereçado	484,6	457,6	-5,6 %	122,8	110,1	-10,3 %
Publicitário não endereçado	449,9	424,6	-5,6%	116,7	109,7	-6,0%

O tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 5,8% face a 2021, devido fundamentalmente às reduções verificadas no **correio normal** (-4,6%) fruto principalmente da tendência intrínseca ao sector postal de transformação digital das comunicações, no **correio internacional de entrada** (-28,3%) e no **correio internacional de saída** (-15,4%). Excluindo o impacto das eleições legislativas no 4T21 e no 1T22, em 2022 o decréscimo do tráfego de correio transacional e do tráfego do correio internacional de saída teria sido de 5,7% e 13,2%, respetivamente, face a 2021.

De realçar que, desde o segundo semestre de 2021, manteve-se a tendência de queda do tráfego do **correio internacional de entrada** pelo facto de, a 1 de julho de 2021, ter entrado em vigor a abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (de minimis) levando à necessidade de desalfandegamento de todos os objetos de origem extracomunitária, o que se traduziu num aumento dos tempos de trânsito em alfândega fruto de um processo complexo e individualizado e que, consequentemente, levou à migração deste tipo de tráfego para a oferta de expresso.

Em sentido contrário, verificou-se o crescimento do tráfego do **correio registado** (+1,4%), impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais em particular do setor do Estado e de *Utilities & Telcos*, e do correio azul (+1,1%) face a 2021.

Em 2022 o tráfego do **correio publicitário endereçado** registou um decréscimo de 3,4% face a 2021, e o **correio publicitário não endereçado** um decréscimo de 5,6%.

Deu-se continuidade: (i) à solução CTT Ads Criatividade, em parceria com a agência Milford, para o desenvolvimento estratégico e criativo de campanhas de comunicação, e (ii) à campanha “Casos de Sucesso CTT Ads”, com o intuito de dinamizar a oferta de publicidade junto de clientes com negócios online, para promover a experimentação das soluções de publicidade.

Acessibilidade

GRI 2-6, 2-25, 2-27, GRI 203-1, 203-2, GRI 413-2

Enquanto prestador do Serviço Postal Universal, a atividade dos CTT tem uma natureza intrinsecamente social. Por definição, todos os residentes no país são potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (destinatários de correspondências).

Com 65 971 clientes por dia nas lojas CTT e uma média de 4362 habitantes por ponto de acesso, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final do ano de 2022, a rede de contacto com o público era composta por 2 371 pontos de acesso em funcionamento, integrando 569 lojas CTT e 1 802 postos de correio, e ainda 4 288 percursos de carteiros, que garantiam a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 507 postos de vendas de selos e de 83 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas de correio era constituída por 10 735 equipamentos, localizados em 9 624 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existiam ainda 5 271 agentes Payshop.

O dimensionamento da rede postal foi determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação do referido serviço público de carácter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço. Esta realidade gera objetivos conflitantes entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário, os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional foram analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, para a garantir a satisfação da população. Nesse sentido, em 2022 foi inaugurada mais uma nova loja, no Centro Comercial Oeiras Parque.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, definiram-se para o triénio 2018/2020 objetivos de densidade da rede postal, que consideram fatores como a distância a percorrer pelos clientes para acederem ao ponto de acesso mais próximo, ponderando a natureza urbana ou rural das áreas geográficas, bem como a acessibilidade dos cidadãos aos vários serviços de correio e aos horários em que o podem fazer. O integral cumprimento dos objetivos definidos reforça a intenção da empresa em manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

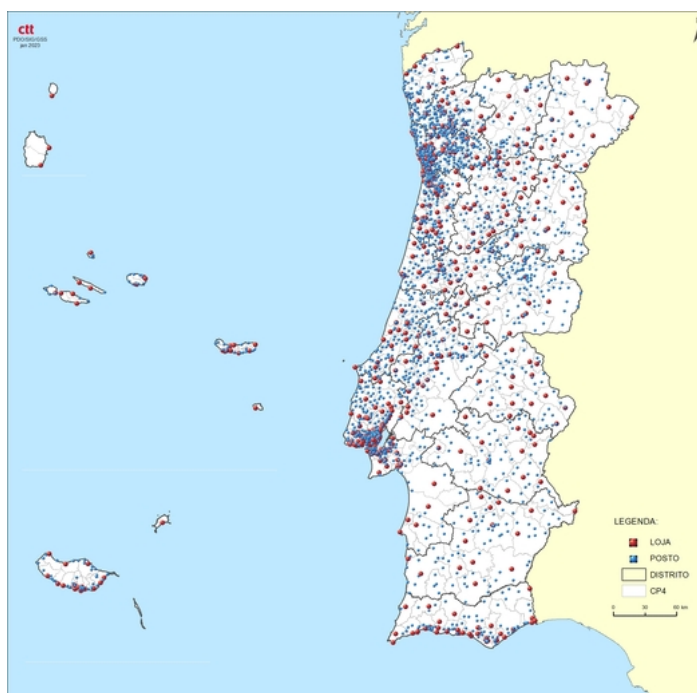
Estes objetivos mantiveram-se em 2021, em virtude da prorrogação do Contrato de Concessão que deveria vigorar até 2020. Em 2022, aplicam-se os mesmos objetivos, aos quais acresceu a exigência de manutenção de uma estação de correio por sede de concelho e manter-se-á até à definição de novos, ao abrigo do procedimento previsto no novo Contrato de Concessão, em vigor desde 8 de fevereiro de 2022.

Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, que podem ser verificados na tabela abaixo, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal acima da média comunitária.

Densidade e cobertura postais²⁵

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Média UE	4 989	5 030	4 967	5 081	n.d.	43	43	46	48	n.d.
Portugal	4 314	4 346	4 354	4 392	4 364	39	39	39	39	39

Rede de lojas e postos de correio



Rede de centros de distribuição postal



²⁵ Fonte: União Postal Universal. Para este efeito, foram considerados os estabelecimentos postais fixos. Os dados das Médias Europeias, não disponíveis no RI CTT 2021, foram entretanto divulgados. Os dados portugueses tiveram uma ligeira atualização.

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção, foram auditadas 138 lojas CTT, 79 Pontos CTT e 63 centros de distribuição postal, representando respetivamente 24%, 21% e 28% do universo elegível. No desenvolvimento de ações de investigação, decorreram 25 investigações por “Apropriação, utilização temporária de bens ou numerário dos CTT ou clientes”. Por “Furto/violação de objetos postais”, foram investigadas 4 ações.

No domínio da acessibilidade das pessoas com deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação. As tipologias de acessibilidades que têm vindo a ser construídas incluem rampas de acesso, interiores ou exteriores, plataformas elevatórias, rampas amovíveis, rampeamento em espaço público junto à entrada da loja, alteração de fachadas com abertura de porta em alçados laterais, ou outras. Neste momento, cerca de 95% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Em 2022, não foi terminada a construção de rampas de acesso para pessoas de mobilidade reduzida, estando a empreitada para criação de rampa de acesso na loja CTT Picoas dependente da autorização da Câmara Municipal de Lisboa.

Supervisão

No caso dos CTT, S.A., é à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, que compete a regulação e supervisão do setor postal. A atividade dos CTT, enquanto prestador do Serviço Postal Universal, é sujeita anualmente a dois tipos de auditorias.

- Auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço, bem como ao sistema de gestão de reclamações. Na sequência das auditorias referentes aos anos de 2016 e 2017, concluídas em 2018, a ANACOM definiu ajustamentos no âmbito do sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço, implementados em 01.07.2019. Aguardam-se os resultados do processo de auditoria referente aos anos de 2018, 2019 e 2020.
- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. A declaração emitida pela ANACOM em 25.10.2022 sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2019 indica que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições regulamentares aplicáveis.

Portefólio eco

GRI 2-29, GRI 302-5, 305-5, 306-2

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio que incorporam características de proteção ambiental, demonstrando uma crescente sensibilidade dos clientes a estes argumentos. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 154 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

Entre os resultados do ano passado, a gama eco do Correio Verde contabilizou cerca de 7,9 milhões de objetos vendidos, uma ligeira variação de -3% face ao ano anterior, o que representa uma estabilização do mercado.

Esta oferta 100% ecológica aposta na conveniência aliada à proteção ambiental, sendo a respetiva pegada em termos de emissões diretas anualmente compensada, sem custos adicionais para os clientes. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 51,1 gramas de CO₂ decorrentes da atividade direta da Empresa.

Os projetos de compensação das emissões diretas impossíveis de evitar são selecionados pelo público através do website CTT, com o apoio a projetos que promovem impactos positivos ao nível da proteção da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais em que os mesmos se inserem. Os projetos mais votados pelo público, em 2022, foram o projeto nacional de “Conservação dos organismos fluviais”, preservar algumas das espécies de peixes de água doce mais ameaçadas no nosso país, promovendo ações de reprodução destas espécies e medidas de conservação do seu habitat para depois as devolver ao meio natural, e o projeto de “Reflorestação na Amazônia”, no Brasil, que promove a proteção florestal e a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável.

A gama de serviços de marketing direto eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2022, a gama eco manteve seu peso relativo (42%) no tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 16,4 milhões de objetos.

Filatelía

GRI 2-6

Durante o ano de 2022, a Filatelia dos CTT emitiu 23 emissões de selos da República, 29 Postais Inteiros, 3 livros temáticos e 2 livros anuais.

No decorrer do ano verificou-se uma redução da compra por impulso nas lojas CTT e um decréscimo do número de colecionadores, pelo que se mantiveram os pressupostos de limitação da receita potencial face a estes constrangimentos. A receita acumulada no período foi de 4,5 milhões de euros, exibindo uma evolução negativa de 15,8% face ao ano anterior.

Os CTT Correios de Portugal obtiveram 41 grandes prémios de design filatélico entre 1962 e 2022, aos quais se juntam mais 10 prémios de qualidade gráfica e conteúdos dos nossos livros. Com 51 destes galardões atribuídos, na sua grande maioria por júris internacionais independentes, a Filatelia dos CTT é considerada a mais premiada da Europa e uma das mais premiadas do mundo. Em 2022, voltou a destacar-se pela sua inovação e arte com lançamento da emissão «20 Anos do Euro» impressa recorrendo a quatro técnicas diferentes de produção gráfica.

Emissões Filatélicas Comemorativas 2022	
<ul style="list-style-type: none"> • Rostos Portugueses na ONU • Numismática Portuguesa (3º grupo) • 100 anos da 1ª Travessia do Atlântico Sul • Vultos da História e da Cultura • 175 anos do Grémio Literário • 250 anos da Reforma Pombalina da Universidade de Coimbra • Europa - Histórias e Mitos • Beato Carlos da Áustria Madeira • Romeiros de São Miguel - 500 anos do Terramoto Vila Franca do Campo • Vilas Antigas do Mediterrâneo - EuroMed • 200 anos da Independência do Brasil - Emissão conjunta Brasil - Portugal • V Centenário do Final da Viagem de Circum-Navegação 1519-1522 • 20 anos do Euro • 200 anos da 1ª Constituição Portuguesa • Solidários com o Povo Ucrainiano • A importância da vacinação • Autoridade de Supervisão de Seguros - 40 anos • Arcebispos de Braga (5ª série) 	Acontecimentos Nacionais e Internacionais
<ul style="list-style-type: none"> • A caça em Portugal (2º Grupo) • Cavalos - Marinhos da Ria Formosa • Fainas Épicas de Portugal 	Ambiente e Sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> • Numismática - Autoadesivos (3.ª série) 	Autoadesivos

Emissão Filatélica Especial

- Monstros Fantásticos

Livros Filatélicos

- 200 Edições 1983-2021
- Vida Familiar à Mesa Portugal 1914-1945
- Fainas Épicas do Mar Português
- A Caça em Portugal – Sustentabilidade e Gastronomia
- O Meu Álbum de Selos 2022
- Portugal em Selos 2022

Poderá descobrir mais sobre o plano de emissões filatélicas e sobre o plano editorial dos CTT em:

<https://www.ctt.pt/particulares/filatelia/>

3.2 Expresso e Encomendas

GRI 2-6, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais de Expresso e Encomendas** atingiram 259,0 M€ em 2022, +3,3 M€ (+1,3%) do que em 2021.

Os **rendimentos em Portugal** registaram 132,2 M€ em 2022, -3,0 M€ (-2,2%) do que em 2021, e o tráfego totalizou 33,1 milhões de objetos, um crescimento de 1,1% face a 2021. De recordar em 2022, que o 1T22 foi impactado por um comparável difícil face ao período homólogo, já que o 1T21 foi marcado pelos efeitos das restrições da pandemia de COVID-19, nomeadamente o segundo período de confinamento, o que impulsionou fortemente o crescimento da atividade de e-commerce nesse período.

A atividade **CEP** teve rendimentos de 118,9 M€ em 2022, +0,4% do que em 2021. O crescimento homólogo na sequência trimestral demonstra uma tendência de recuperação, a destacar que no 4T22 os rendimentos cresceram 8,7% face ao 4T21, mantendo a recuperação da trajetória de aumento do tráfego por dia útil (+15,3% face ao 4T21). Este crescimento foi impulsionado por uma *peak season* bastante forte, suportado essencialmente por clientes de atividade de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* nacionais e internacionais.

A **logística**, que constitui um pilar do desenvolvimento da estratégia de integração vertical com o CEP, registou rendimentos de 3,4 M€ em 2022, +8,9% do que em 2021, assente na angariação de novos clientes e na operação logística de fornecimento de computadores e periféricos às escolas portuguesas.

Os rendimentos da linha de produto **carga** situaram-se em 4,9 M€ em 2022, -40,2% face a 2021, estando este decréscimo relacionado com a alteração da estratégia operacional, que visou encontrar uma solução para posicionar esta linha de produto em níveis de margem positivos, o que implicou a saída de alguns clientes e também o abandono de alguns sectores de atividade sem sinergias operativas.

A linha de produto **banca** registou rendimentos de 4,3 M€, -3,4% face a 2021. Embora continuando sob pressão, num contexto de redução do número de pontos da rede bancária e da frequência de recolha/entrega, é de notar que esta linha de produto registou um crescimento de 5,3% no 4T22 face ao 4T21.

No final de 2021 os CTT estabeleceram uma parceria com a YunExpress do Zongteng Group, tendo criado a Open Lockers para gerir e desenvolver o negócio dos **cacifos** na Península Ibérica.

Com o objetivo de instalar uma vasta rede de cacifos em Portugal, em 2022 os CTT continuaram a desenvolver a sua estratégia de cacifos, públicos, privados (residenciais e corporativos) e *Click&Collect*. Estes cacifos permitem que os clientes possam levantar as suas encomendas com a máxima conveniência, 24 horas por dia em todos os dias da semana. No final de dezembro de 2022 eram 508 os Cacifos, localizados em diversos locais do país, nomeadamente em hospitais, plataformas de transporte intermodal, centros comerciais, campus universitários, redes de retalho físico, parques de estacionamento, estações de serviço, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais.

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 122,9 M€ em 2022, crescendo 4,8% face a 2021. A margem de contribuição²⁶ cresceu 28,0%, ancorada num aumento de preço médio unitário. Em resultado, a CTT Express atingiu, em 2022, o *break even* com um EBIT recorrente positivo nas contas individuais.

²⁶ Receitas deduzidas de gastos diretos operacionais (exclui *overheads*, essencialmente edifícios e frota).

O contexto inflacionário, a crise energética e a contração do consumo nos últimos meses de 2022 têm impactado o perfil de crescimento dos volumes em Espanha. Com efeito, a atividade de Expresso e Encomendas em Espanha é especialmente exposta ao e-commerce (B2C) e, em particular, a grandes *marketplaces* globais. A CTT Express tem vindo a implementar um novo modelo comercial e a ampliar a sua oferta de forma a crescer em novos segmentos de mercado, nomeadamente *e-sellers* nacionais e em clientes B2B, impulsionando assim a sua trajetória de crescimento.

A CTT Express encerrou a *peak season* com números recordes em termos de eficácia na primeira tentativa de entrega, como resultado de um planeamento, padronização de processos e do investimento feito com a entrada em operação de novas instalações, dotadas de automatismo. A estabilidade de serviço e a resposta às necessidades dos clientes permitiu reforçar a confiança dos clientes em carteira e a captação de novos clientes.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 3,9 M€ em 2022 (+20,5% face a 2021). O crescimento verificado foi suportado pela parceria com um transitário em África.

Portefólio eco

GRI 2-29, GRI 302-5, 305-5, 306-2

Em 2022, os CTT lançaram uma nova oferta, o serviço Ciclo CTT, em parceria com a Loop e a FNAC, que permite aos retalhistas montar e testar uma operação de economia circular. O objetivo é promover a venda de produtos reconicionados dos seus clientes, contribuindo assim para a diminuição da pegada carbónica e para a promoção da reutilização de artigos, mantendo o valor e utilidade dos mesmos.

Já em 2021, os CTT desenvolveram a Embalagem Eco Reutilizável, para entrega de encomendas com uma capacidade de resistência prevista até 50 envios, permitindo reduzir o desperdício associado a soluções de embalagem de utilização única. Ao devolver a embalagem, os compradores estão a contribuir para uma distribuição mais sustentável.

A oferta Green Deliveries (Entregas Verdes) despertou também a curiosidade dos clientes CTT em 2021. Esta oferta está disponível para clientes empresariais e permite que todas as entregas nos locais contratados, atualmente em Lisboa e no Porto, sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. É um serviço que potencia uma melhoria da qualidade do ar nos centros urbanos, uma vez que estes veículos não emitem partículas poluentes. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 180 mil objetos, representando uma receita de cerca de 250 mil euros.

Destaca-se ainda que os CTT adquiriram 100% da eletricidade que consomem através de fontes renováveis, o que impacta positivamente a pegada carbónica associada a esta oferta.

Em 2022, os CTT procederam à aquisição de créditos de carbono, financiando dois projetos. Um nacional de “Recuperação de animais selvagens”, que visa devolver a biodiversidade faunística às florestas portuguesas e torná-las mais resilientes e adaptadas às condições climáticas previstas para o nosso país. O outro projeto, no Brasil, promove a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa numa área inserida no bioma amazónico e o apoio à comunidade local na gestão dos seus recursos florestais.

Em Espanha, a sucursal da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (vulgo CTT Express) lançou novos formatos de embalagens que incorporam plásticos reciclados e são recicláveis. Estas embalagens possuem o selo Blue Angel, uma certificação alemã que comprova a adoção de boas práticas ecológicas aplicadas ao fabrico e funcionamento de um bem ou de um serviço.

3.3 Banco CTT

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 126,0 M€ em 2022, um aumento de 27,1 M€ (+27,4%) face a 2021.

O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 74,4 M€ em 2022, 18,6 M€ acima de 2021 (+33,3%).

A carteira de crédito ao consumo do **Cartão Universo** gerou rendimentos de 21,6 M€ em 2022, com um volume de balanço líquido de imparidades de 353,8 M€ em dezembro de 2022, +61,7 M€ (+21,1%) face a dezembro de 2021.

Em resultado da alteração significativa do contexto macroeconómico e financeiro global, justificou-se a necessidade do Banco CTT e do Universo revisitarem os termos subjacentes ao acordo de parceria na área dos serviços financeiros celebrado em 1 de abril de 2021. Neste contexto, as partes comunicaram ao mercado em 20 de dezembro de 2022, que acordaram os termos para a cessação do acordo com vista a terminar a parceria até 31 de dezembro de 2023, sendo que o Banco recebeu uma indemnização por cessação no valor de 1,9 M€ em dezembro de 2022. Com a concretização deste acordo, o Banco CTT ganhará opções estratégicas na gestão do seu portefólio e libertará liquidez e capital, que reforçará o desenvolvimento e crescimento rentável do Banco CTT.

Os juros recebidos de **crédito ao consumo** atingiram 45,4 M€ em 2022, mais 7,6 M€ (+20,2%) do que em 2021, ascendendo no **crédito automóvel** a uma carteira líquida de imparidades de 760,3 M€ (+17,2% face a dezembro de 2021). A produção de crédito automóvel situou-se em 262,4 M€ (+22,7% face a 2021).

Os juros recebidos de **crédito à habitação** registaram um acréscimo de 46,6% (+1,8 M€) face a 2021, sendo o 4T22 o mais influenciado, com um crescimento dos juros de +167,7% face ao 4T21, altura em que as taxas Euribor eram negativas. Com efeito, as taxas de referência do crédito habitação sofreram um forte crescimento em 2022, em resultado da subida das taxas de juro diretoras definidas pelo Banco Central Europeu (BCE), devido ao aumento da inflação na zona euro. A carteira de crédito habitação líquida de imparidades ascendeu a 658,6 M€ (+10,7% face a dezembro de 2021). A produção de crédito à habitação situou-se em 145,6 M€, +9,4% (+12,5 M€) que em 2021.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 45,5 M€, +6,2 M€ (+15,6%) face a 2021. Referem-se as contribuições positivas (i) das comissões recebidas de **contas e cartões**, que ascenderam a 12,7 M€ (+2,0 M€; +19,1% face a 2021), (ii) dos **produtos de poupança (off-balance)** que ascenderam a 4,5 M€ (+0,9 M€; +24,2% face a 2021) e resultaram de um volume líquido *off-balance* de 891,7 M€, 25,8% acima de dezembro de 2021, (iii) dos **seguros** que ascenderam a 3,2 M€ (+0,8 M€; +35,1% face a 2021) (iv) dos **créditos ao consumo (off-balance)** com 2,7 M€ (+0,9 M€; +53,5% face a 2021), e (v) dos **pagamentos**, que ascenderam a 18,5 M€ (+1,0 M€; +5,8% do que em 2021).

O bom desempenho comercial do Banco CTT continuou a permitir o crescimento dos **depósitos de clientes** para 2 283,3 M€ (+7,6% face a dezembro de 2021) e do **número de contas** para 602 mil contas (mais 29 mil do que em dezembro de 2021).

O **rácio de transformação** ascendeu a 77,9% em dezembro de 2022.

O **custo do risco** (consolidado e acumulado a dezembro de 2022) situou-se em 1,5%, um aumento de 0,4 p.p. face a 2021, inerente ao crescimento da carteira de crédito a clientes, em especial no crédito ao consumo, e ao enquadramento macroeconómico.

Portefólio eco

GRI 2-29, GRI 301-3, 306-2

Em 2022, o empenho do Banco CTT com a sustentabilidade foi reforçado com o lançamento do Crédito Habitação Sustentável, dando assim continuidade ao alargamento da oferta de produtos financeiros sustentáveis. Através de uma campanha que privilegia a compra de casas energeticamente eficientes com condições especiais no crédito habitação, o objetivo é fazer poupar a natureza ao mesmo tempo que se diminui a prestação e a fatura energética da casa.

Faz ainda parte da oferta de soluções de poupança e investimento, o produto “Banco CTT Investimento Sustentável”, em parceria com a Zurich, um seguro ligado a um fundo de investimento para empresas e instituições que desenvolvem a sua atividade incorporando princípios e objetivos de desenvolvimento sustentável alinhados, com a Agenda 2030 das Nações Unidas.

Numa atitude *eco-friendly*, os novos cartões de débito do Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado. Além disso, a adesão do Banco CTT como membro pioneiro do Movimento Merece colheu os primeiros frutos, com a reciclagem de cerca 31 mil cartões bancários, o equivalente a 190 kg de plástico. De acordo com a dinâmica do projeto, garantiu-se a plantação de 600 árvores, o que equivale a uma poupança estimada de 15 ton CO₂.

Foi também mantida a associação com o Programa Eco-Escolas da Associação Bandeira Azul da Europa para apoiar o projeto Hortas BIO, contribuindo para a construção de hortas em 14 escolas nacionais. Pretende-se, através delas, sensibilizar e educar as comunidades escolar e local para o tema da sustentabilidade, nomeadamente incentivar os alunos a criar e manter hortas escolares, cultivadas de modo biológico, aprofundando conhecimentos relacionados com as práticas de agricultura biológica e de alimentação saudável e sustentável.

De destacar ainda a renovação da participação do Banco CTT no [Movimento Merece](#), que promove a recolha e valorização dos resíduos de cartões bancários expirados e inutilizados, convertendo também essa recolha num considerável número de árvores plantadas, em parceria com a Quercus.

3.4 Serviços financeiros

GRI 2-6, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 60,7 M€ em 2022, mais 11,8 M€ (+24,2%) do que em 2021. Verificou-se uma evolução positiva dos rendimentos ao longo do ano de 2022, fruto de uma maior atratividade dos títulos de dívida pública, em especial os Certificados de Aforro, num contexto de taxas de juro mais favorável a este produto de poupança. Em resultado a evolução dos rendimentos da área de Serviços Financeiro e Retalho foi a seguinte: 1T22: -1,7% face ao 1T21 (equivalente a -0,2 M€); 2T22: +6,3% face ao 2T21 (+0,7 M€); 3T22: +29,1% face ao 3T21 (+3,5 M€), e 4T22: +59,0% face ao 4T21 (+7,9 M€).

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) registaram rendimentos de 41,9 M€, um acréscimo de 10,8 M€ (+34,8%) face a 2021. Destacam-se os seguintes contributos:

- Os **títulos da dívida pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) apresentaram rendimentos de 33,5 M€ em 2022, mais 10,8 M€ (+47,5%) do que em 2021.

Foram efetuadas subscrições no montante de 8 138,0 M€ em 2022, com uma média de 32,7 M€/dia (17,6 M€/dia em 2021). O 2S22 beneficiou de um aumento das subscrições dos títulos da dívida pública, 186,8% acima do 2S21, com o 4T22 a atingir uma média dia de 71,5 M€

representando um crescimento de 57,3 M€/dia (+402,8%) face ao 4T21. Como referido atrás, este crescimento foi suportado pelos certificados de aforro, cuja atratividade tem vindo a aumentar desde o início do ano de 2022, fruto de uma nova conjuntura de taxas de juro que posiciona melhor a dívida pública enquanto alternativa de investimento.

- Os **produtos financeiros não bancários**, na área de seguros reais e plano de saúde, atingiram 46,2 M€ de subscrições em 2022. Os CTT, em articulação com os seus parceiros de negócios, pretendem promover a dinamização comercial desta linha de negócio, com a expectativa de obter um crescimento desta linha de atividade nos trimestres futuros.
- Os **vales** registaram rendimentos de 6,0 M€ em 2022, mais 0,5 M€ (+9,5%) do que em 2021. As emissões de novas prestações sociais, criadas ao abrigo do atual enquadramento macroeconómico, contribuíram para atenuar a quebra estrutural associada à substituição deste meio de pagamento.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 18,0 M€ de rendimentos em 2022, um aumento de 0,5 M€ (+2,7%) face a 2021.

Durante o ano de 2022, os CTT levaram a cabo um processo de amadurecimento e análise estratégica da sua rede de retalho a ser levado a cabo durante o ano de 2023. Neste âmbito, os CTT estabeleceram a ambição de reposicionar a rede de retalho para uma plataforma de serviços incluindo: (i) a distribuição de produtos e serviços de correio e de expresso e encomendas; (ii) a distribuição de dívida pública; (iii) a comercialização de produtos de seguros, e (iv) a disponibilização de serviços de conveniência para os cidadãos. Com o objetivo de melhorar o serviço ao cliente e a experiência deste, está também a ser desenvolvida uma estratégia de canais digitais e *self-services*, com enfoque na procura da complementaridade entre o físico e o digital e entre o atendimento em loja e o *self-service*.

3.5 Perspetivas futuras

GRI 2-6, GRI 203-1

O ano de 2022 foi um ano em que continuámos a percorrer o caminho de transformação a que nos propusemos em todas as áreas de negócio dos CTT: (1) o **Expresso e Encomendas** continuou a posicionar-se para ser parte ativa na promoção de um aumento da penetração do e-commerce, quer em Portugal quer em Espanha, de modo a aproveitar a alteração dos hábitos dos consumidores e assim obter um crescimento significativo, suportado pelo crescimento dos mercados Português e Espanhol e pelo sólido aumento da quota de mercado em Espanha; (2) no **Correio e Outros**, o decréscimo dos rendimentos do correio internacional de entrada foi mais do que compensado pelo crescimento registado nas soluções empresariais na sequência da aquisição e consolidação da NewSpring Services e de um posicionamento comercial focado na comercialização de serviços de outsourcing e outros projetos e contratos, aumentando assim o *share of wallet* dos CTT nos seus clientes de correio; (3) o **Banco CTT** continuou a registar um crescimento assinalável no crédito automóvel, no crédito à habitação e nas poupanças dentro e fora do balanço. O ano de 2022 caracterizou-se também pela continuação de uma forte aposta na produtividade e eficiência da logística das operações, tanto no correio como no expresso e encomendas, com os CTT a intensificarem importantes iniciativas com vista à redução de custos unitários e à melhoria da qualidade dos serviços prestados; (4) os **Serviços Financeiros e Retalho** passaram por um ano recorde na colocação da dívida pública através das lojas dos CTT e lançaram novas soluções de seguros e de poupança, juntamente com uma oferta de retalho mais concentrada nos serviços aos cidadãos. Em resultado desta transformação, os CTT possuem uma proposta de valor diferenciada e verdadeiramente ibérica, sendo já a sua operação em Espanha a que mais contribui para o tráfego de expresso e encomendas. Os CTT têm como objetivo dar continuidade à transformação dos seus negócios e à otimização das suas operações.

Como parte da sua reflexão estratégica, os CTT reviram, com a participação de todos os seus *stakeholders*, os seus conceitos estratégicos de **Propósito**, **Missão** e **Visão**, tendo também redefinido os valores CTT. O **Propósito** dos CTT, que ilustra a razão da sua existência e a sua essência enquanto empresa, é “Entregar o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável”.

A **Visão**, que traduz o propósito em aspirações e enuncia a ambição de médio-longo prazo, e a **Missão**, que enuncia de forma mais tangível como alcançar a visão, foram definidas para os dois principais segmentos de negócio dos CTT:

- Para Pessoas, a visão é “Ser a marca de confiança das pessoas nos envios e nos serviços financeiros e seguros” e a missão é “Simplificar a vida das pessoas na comunicação física, poupança, crédito e seguros”;
- Para Empresas, a visão é “Ser o parceiro de referência das empresas, desenvolvendo o *e-commerce* e simplificando a sua presença física e digital” e a missão é “Inovar constantemente, oferecendo soluções de logística e serviços de suporte, com qualidade, focados nas necessidades dos clientes”.

Neste contexto, os principais pilares da estratégia da Empresa para 2023 são: (1) os CTT focar-se-ão na expansão da sua presença ibérica integrada para permitir capturar todo o potencial de convergência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (2) os CTT darão continuidade às iniciativas de transformação, nomeadamente nos serviços empresariais e logísticos, para impulsionar a sustentabilidade das receitas reduzindo a dependência dos serviços de correio tradicional; (3) os CTT prosseguirão o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; e (4) os CTT continuarão a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na opcionalidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital.

Além disso, o novo quadro do serviço universal, com um contrato de concessão mais equilibrado e sustentável, deverá permitir uma melhoria estrutural na rentabilidade dos serviços de correio. Os CTT continuarão também a concentrar os seus esforços no lançamento de novas iniciativas que deem continuidade às já visíveis melhorias da eficiência e rentabilidade das suas operações, tendo como objetivo compensar a pressão nas receitas postais.

A Empresa estará atenta e analisará oportunidades de crescimento inorgânico que possam existir, nomeadamente nos segmentos de logística e *fulfilment*.

Os CTT concentrar-se-ão em minimizar o impacto de riscos macro e setoriais relevantes e persistentes, nomeadamente incerteza geopolítica, inflação, custo da energia e matérias-primas, COVID-19 e impacto *de minimis* nas receitas postais bem como dos riscos severos ao nível do funcionamento das cadeias logísticas, nomeadamente com proveniência na Ásia.

O *guidance* para 2023 é conforme segue:

- expectativa de um decréscimo ao nível de um dígito médio (“*mid-single-digit*”) do tráfego de correio;
- relativamente aos volumes de Expresso & Encomendas, em Portugal espera-se que o CEP cresça ao nível de um dígito baixo a médio (“*low-to-mid single-digit*”) com melhoria da receita por objeto, sendo a expectativa em Espanha de um crescimento a dois dígitos (“*double-digit*”);
- os Serviços Financeiros deverão registar um crescimento robusto;
- perspetiva-se que o RoTE do Banco CTT continue a melhorar.

Em termos consolidados, os rendimentos deverão crescer ao nível de um dígito médio (“*mid-single-digit*”) enquanto o **EBIT recorrente deverá crescer pelo menos 10% em 2023**.

O risco destas previsões é o seguinte: (1) elevada incerteza geopolítica, e (2) riscos macro manter-se-ão relevantes e persistentes, designadamente a inflação, o custo da energia e das matérias-primas.

Os CTT pretendem implementar uma política de remuneração que seja atrativa, constituindo uma fonte de rendimento adequada para os seus acionistas, e que, em simultâneo, continue a possibilitar que a capacidade financeira da Sociedade lhe permite manter flexibilidade estratégica para cumprir os desígnios de investimento no crescimento do negócio, continuando a fazer dos CTT uma referência na logística e *e-commerce* em Portugal e em Espanha. Esta política de remuneração inclui uma componente de **dividendo** ordinário, a qual se pretende com maior recorrência, e uma componente de recompra de ações, a qual será mais casuística e aplicável consoante as condições de mercado. Neste enquadramento, em 16 de março de 2023, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à AG de 2023 o pagamento de um dividendo de 12,5 cêntimos de euro por ação. Esta proposta representa uma rentabilidade de dividendo de aproximadamente 4,1% e um rácio de payout de aproximadamente 47,7%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT e termos e condições legais e regularmente aplicáveis. Em simultâneo, os CTT anunciaram ainda a intenção do seu Conselho de Administração de propor à AG de 2023, no âmbito do **programa de recompra de ações** iniciado em 2022, a extinção de 1,43 milhões de ações próprias adquiridas.

04

Desempenho e compromissos ESG










- 4.1 Compromissos e Objetivos de desenvolvimento sustentável
- 4.2 Desempenho económico e financeiro
- 4.3 Inovação
- 4.4 Descarbonização rumo ao net-zero
- 4.5 Envolvimento com as Pessoas
- 4.6 Envolvimento com a Comunidade
- 4.7 Taxonomia

















4. DESEMPENHO E COMPROMISSOS ESG



4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

GRI 2-22, 2-23, 2-24

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
<p>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</p> <p>Atingir um balanço carbónico <i>net-zero</i> até 2030</p>	 <p>GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS</p>	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha	2030 (50% até 2025)	15,30%	
		Eletrificar 45% da frota subcontratada	2030	~0%. Identificação de subcontratados críticos e preparação de questionário para auscultação	
		Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável	2030	100% Energia Verde adquirida em certificado de Garantia de Origem	
		Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP)	Anual	1 144 141,08 kwh (+45,4%)	
		Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano	2030 (até 100 mil m ²)	Mais 7 edifícios intervencionados (+17,3% m ²)	
		Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019	2022	Poupança de 14% nos edifícios abrangidos (52 edifícios)	
		Reduzir o consumo de energia elétrica	-5% até 2022 -2% até 2023	+2,8%	
		Reduzir o consumo de combustíveis	-1% até 2022 -2% até 2023	Consumo idêntico (+0,4%)	
















Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Attingir um balanço carbónico <i>net-zero</i> até 2030	 GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS	Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde"	2020-2025	488 formandos concluíram a formação com sucesso (3,9%)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Manter o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior	Anual	-0.2	<input checked="" type="checkbox"/>
		Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75%	Anual	Taxa de 99,1% (1,4%)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas	60% em 2023 80% em 2025 100% em 2030	Incorporação de 54,9% (21,3 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade	Anual	3 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquia automática, 2 edições	<input checked="" type="checkbox"/>
		Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais	Anual	98,1% (0,9 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais	Anual	94,7% (4,5 p.p.)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Avaliar 100% de fornecedores críticos	30% em 2022 100% em 2023	Avaliação de 100% dos fornecedores críticos	<input checked="" type="checkbox"/>
		Alcançar um balanço <i>net-zero</i> de emissões carbónicas (<i>scopes</i> 1, 2 e 3)	2021-2030	Total de emissões dos <i>scopes</i> 1,2 e 3: 88 707,7 ton CO ₂ -0.2% que em 2021	<input checked="" type="checkbox"/>
		Reduzir as emissões de CO ₂ do <i>scope</i> 1 em 3%	2022-2023	Novo	■
 ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS	Reduzir as emissões de CO ₂ <i>scopes</i> 1 e 2, face ao ano 2021	-1% até 2022 -2% até 2023 -61% até 2030	+0.5%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Reduzir as emissões totais de CO ₂ dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2021	+5% até 2022 +1% até 2023 -55% até 2030	-0.2%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Meta SBT (<i>well-below</i> 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO ₂ dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2013	2013-2025	-15.9%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Meta SBT (<i>well-below</i> 2°C): Reduzir a intensidade carbónica por objeto postal em 20% (<i>scopes</i> 1, 2 e 3), face a 2013	2013-2025	+6.7%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT	Anual	Realizado: 5 474,6 toneladas de CO ₂ compensadas para ofertas Correio Verde e Expresso e Encomendas, em Portugal.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Promover a reflorestação ativa do território nacional: Mais 6 500 <i>kits</i> Uma Árvore pela Floresta	Por campanha anual	Vendas da 8.ª edição: 5 985 <i>kits</i> vendidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	 GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES	Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido	Anual	+5,1%	
		Aumentar a taxa de assiduidade para 93%	2022: 92% 2025: 93%	92,5% (-0,6 p.p. que em 2021)	
		Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes	Anual	0 acidentes mortais	
		Reduzir em 5% os acidentes laborais	Anual	801 ocorrências (mais 1,5% que no ano anterior)	
		Reduzir em 5% os dias perdidos	Anual	+19,1% que no ano anterior	
		Taxa de formação (efetivo CTT) de 1%	Anual	0,8 %	
		Taxa de trabalhadores/as formados/as (efetivo CTT) de 90%	Anual	93,0 %	
 GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS	Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações, para potenciar a experiência do trabalhador/a	2022	679 participações; 11 600 horas		
	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral	Anual	Realizado inquérito referente ao 1.º trimestre do ano - NPS (Motivação)		
	Criar e implementar o novo programa de <i>onboarding</i> para integração dos novos/as trabalhadores/as	2025	Novo	■	
	Divulgar programa de formação para novas chefias (<i>e-learning</i>) sobre igualdade de oportunidades e não discriminação	2022: Cerca de 800 pessoas 2023: Divulgar anualmente	0 (a formação não se realizou em 2022)		
	Criar e implementar o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral	2023-2025	Novo	■	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030	 ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS	Attingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%)	2025	40,5 (+0,1 p.p. que em 2021)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT	Anual	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>
		Analisar o <i>gap</i> salarial	2021-2023	Realizada análise preliminar	<input type="checkbox"/>
PROMOVER A PROXIMIDADE À COMUNIDADE LOCAL Reforçar a presença ibérica e o envolvimento ativo dos/as colaboradores/as em ações de impacto positivo nas comunidades	 REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES	Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial: 6 ações	Anual	Realizadas 10 ações	<input checked="" type="checkbox"/>
		Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano	2025	Média de anual, por participante: 5 horas Realizadas 1 517 horas voluntariado por 291 pessoas no total	<input type="checkbox"/>
		Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social	2025	Investimento em programas de impacto junto das comunidades de 0,97% do EBIT Recorrente, em 2022 O investimento total foi de 627 770,45 euros (+16,5% que no ano anterior)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Manter capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT	Anual	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>
		Contratar 75% dos serviços a fornecedores locais (na Península Ibérica)	2025	92,7 %	<input checked="" type="checkbox"/>

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022	
<p>CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA</p> <p>Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa</p>	<p>PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS</p>	Manter a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC)	Anual	Assegurada a manutenção da adesão ao UNGC e à iniciativa Business Ambition for 1,5° C	<input checked="" type="checkbox"/>
		Pontuar na posição de <i>Leadership</i> no Carbon Disclosure Project - Climate Change	Anual	Posição Leadership A	<input checked="" type="checkbox"/>
		Pontuar 90% no <i>rating</i> de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC	2030	Pontuação de 73,3% no SMP 5.º lugar no setor	<input checked="" type="checkbox"/>
		Reforçar o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade	Anual (reuniões trimestrais)	Duas reuniões com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações para análise do programa de sustentabilidade dos CTT, em 2022 O Comité de Sustentabilidade não reuniu	<input checked="" type="checkbox"/>
		Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia	2025	A iniciar em 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
		Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as	2025	2,4% dos/as trabalhadores/as dos CTT têm deficiência Entrada de 4 trabalhadores/as com deficiência ²⁷	<input checked="" type="checkbox"/>
		Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas	Anual (atividade regular)	Comunicação segmentada dos resultados	<input checked="" type="checkbox"/>

²⁷ Este valor exclui a CTT Express, a Corre, a 321 Crédito, a Newspring e a Medspring.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2022
CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa	 PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, PROPORCIONAR O ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS E CONSTRUIR INSTITUIÇÕES EFICAZES, RESPONSÁVEIS E INCLUSIVAS A TODOS OS NÍVEIS	Formar os trabalhadores/as no Código de Conduta: expandir a 2500 pessoas	2022	917 pessoas realizaram a formação 
		Formar os trabalhadores/as no Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho: expandir a 250 pessoas	2022	240 ações de formação 
		Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os/as trabalhadores/as	2023-2024	Novo 
		Formar trabalhadores/as que movimentam fundos em Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo: expandir a mais 150 pessoas e atualização de mais 1700 pessoas	2022	Formação inicial: 323 Atualização: 1328 Lei 58/2020: 472 
		Manter a certificação de Pontos CTT e expandir a mais 120, totalizando 520 pontos CTT certificados	2022	Realizada a certificação dos 520 pontos CTT 
		Manter a certificação das operações CTT	Anual	Manutenção concretizada 
		Manter a certificação das empresas subsidiárias	Anual	Manutenção das certificações da CTT Expresso, CTT Express e Contacto 
		Manutenção da certificação corporativa (referenciais ISO 14001, 9001, 45001)	Anual	Manutenção concretizada 
		Manter a certificação como Empresa Familiarmente Responsável	Anual	Manutenção concretizada 
		Iniciar implementação de Sistema de Gestão Energética (ISO 50001): formação e arranque dos trabalhos	2022	Realizada formação a grupo de trabalho. Implementação adiada. 
		Iniciar implementação de Sistema de Segurança Rodoviária (ISO 39001): arranque dos trabalhos	2022	Implementação adiada. 
		Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias Objetivo internacional: <= 56 dias	Anual	Âmbito nacional: 19,2 dias Âmbito internacional: 48,3 dias 
Manter ou melhorar o posicionamento no <i>ranking</i> Letter-mail Interconnect Remuneration Agreement Europe, do IPC, K+1	Anual	22ª posição em 2022 (duas posições abaixo, face a 2021) 		
Manter o resultado no Global Monitoring System, da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	Anual	77,4% (-16% face a 2021) 		

Os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#) das Nações Unidas refletem 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano. Os compromissos dos CTT estão alinhados com estes objetivos globais, com vista a um equilíbrio entre a criação de valor económico e a preservação do planeta e da dignidade humana.

Além dos ODS, os CTT subscreveram os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que se reportam a Direitos Humanos, Práticas Laborais, Práticas Ambientais e Anticorrupção, expressando a intenção de apoiar e difundir os referidos princípios na sua esfera de influência. Os CTT comprometem-se a fazer com que os Dez Princípios se reflitam na estratégia, cultura e operações diárias da organização e a envolver-se em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas.

4.2 Desempenho económico e financeiro

Rendimentos operacionais

GRI 3-3, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais dos CTT** atingiram 906,6 M€ em 2022, mais 58,8 M€ (+6,9%) do que em 2021, refletindo o crescimento de todas as áreas de negócio, de acordo com o seguinte: (i) Banco CTT (+27,1 M€; +27,4%); (ii) Serviços Financeiros e Retalho (+11,8 M€; +24,2%); (iii) Expresso e Encomendas (+3,3 M€; +1,3%), e Correio e Outros (+16,5 M€; +3,7%), incluindo o efeito da consolidação da NewSpring Services desde 30 de agosto de 2021, o qual representou 14,2 M€.

Rendimentos operacionais

	Milhões €							
	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	847,9	906,6	58,7	6,9 %	234,9	243,8	20,9	8,9 %
Correio e Outros	444,4	460,9	16,5	3,7 %	125,5	115,4	1,9	1,5 %
Expresso e Encomendas	255,7	259,0	3,3	1,3 %	69,3	71,2	1,9	2,7 %
Banco CTT	98,9	126,0	27,1	27,4 %	26,8	36,0	9,2	34,3 %
Serviços Financeiros e Retalho	48,9	60,7	11,8	24,1 %	13,3	21,2	7,9	59,4 %

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais** totalizaram 850,5 M€ em 2022, um crescimento de 64,5 M€ (+8,2%) face a 2021.

Gastos operacionais

	Milhões €							
	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	346,9	351,8	5,0	1,4 %	87,6	88,3	0,7	0,8%
FSE	327,4	337,9	10,5	3,2 %	92,3	88,8	-3,5	-3,8%
Imparidades e provisões	11,4	26,3	14,9	130,4 %	2,6	8,9	6,3	»
Outros gastos	44,1	61,3	17,2	38,9 %	17,3	15,3	-2,0	-11,4%
Gastos operacionais (EBITDA)²⁸	729,8	777,3	47,6	6,5 %	199,8	201,4	1,6	0,8 %
Depreciações e amortizações	58,0	64,8	6,8	11,7%	14,8	16,7	1,9	12,9%
Itens específicos	-1,8	8,4	10,2	»	4,0	12,6	8,6	»
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	12,7	9,2	-3,5	(27,3 %)	2,9	3,9	1,0	36,2%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	-14,5	-0,9	13,6	94,1 %	1,2	8,8	7,6	»
Gastos operacionais	786,0	850,5	64,5	8,2%	218,6	230,7	12,1	5,5%

Os **gastos com pessoal** cresceram 5,0 M€ (+1,4%) face a 2021, essencialmente devido ao comportamento da área de negócio de Correio e Outros (+3,4 M€), devido à aquisição da NewSpring Services (+9,4 M€). Excluindo a alteração do perímetro de consolidação, estes gastos teriam diminuído 4,5 M€ (-1,3%), em resultado das medidas de aumento de produtividade e foco na eficiência operacional.

²⁸ Em 2021 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.

Os gastos com **fornecimentos e serviços externos** aumentaram 10,5 M€ (+3,2%) face a 2021, quer pelo efeito inorgânico da aquisição da NewSpring Services (+4,5 M€), quer pelo crescimento do negócio, com especial foco na rubrica de trabalho temporário (+2,1 M€). A atual conjuntura económica, derivada do aumento dos preços e dos efeitos da guerra da Ucrânia, impactou desfavoravelmente a rubrica de recursos físicos e tecnológicos (+4,1 M€, que foi parcialmente compensada pelos outros gastos (-0,2 M€).

As **imparidades e provisões** aumentaram 14,9 M€ (+130,4%) face a 2021, em resultado do crescimento da carteira de crédito auto e do cartão crédito Universo.

Os **outros gastos** aumentaram 17,2 M€ (+38,9%) face a 2021, maioritariamente na área de negócio de Correio e Outros devido ao crescimento das soluções empresariais (+20,7 M€ relativos ao projeto de computadores).

As **depreciações e amortizações** aumentaram 6,8 M€ (+11,7%) face a 2021, não só pelo efeito inorgânico da aquisição da NewSpring Services (+1,2 M€), como em resultado do investimento em sistemas de informação (+2,7 M€) e em equipamento postal (+0,8 M€), e pela realização de novos contratos de arrendamento de edifícios e viaturas que impactaram, por via do normativo contabilístico IFRS 16, as amortizações (+2,5 M€).

Os **itens específicos** em 2022 ascenderam a uma perda líquida de 8,4 M€, o que compara com um ganho líquido de 1,8 M€ em 2021. Os itens específicos em 2022 são decompostos nas seguintes categorias: (1) custos de reestruturação do centro corporativo de 5,0 M€ (compara com 11,1 M€ em 2021), que incluem sobretudo acordos de suspensão de contratos de trabalho; (2) custos associados a projetos estratégicos no montante de 4,3 M€ (compara com 1,6 M€ em 2021), e (3) ganho líquido não recorrente de 0,9 M€ (compara com um ganho de 14,5 M€ em 2021). Este inclui, sobretudo: (i) ganhos brutos com a valorização dos derivados contratados (-9,7 M€), os quais foram parcialmente compensados por (ii) compensação extraordinária aos colaboradores, dado o contexto macroeconómico de crescimento da inflação (2,4 M€); (iii) custos relacionados com a saída antecipada do edifício da antiga sede (3,6 M€); (iv) provisão na CTT Express para fazer face à notificação emitida pela *Comision Nacional de los Mercados y la Competencia* (+1,9 M€).

A valorização da estrutura de derivados no montante de 9,7 M€, conforme acima referido, resulta do MTM (*Mark to Market*) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associados às operações de securitização Ulisses 1 e Ulisses 2) e *Interest Rate Swap* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 64,5 M€ em 2022, +4,4 M€ (+7,4%) do que em 2021, com uma margem de 7,1% (igual à de 2021). Verificou-se o crescimento do EBIT recorrente no Banco CTT (+6,3 M€; +76,9%) e nos Serviços Financeiros e Retalho (+9,0 M€; +41,4%), e o decréscimo nas restantes áreas de negócio. No Correio e Outros, o decréscimo (-7,0 M€; -39,6%) deveu-se à queda verificada no tráfego de maior valor e margem. No Expresso e Encomendas (-3,9 M€; -31,4%) a queda foi devida ao aumento dos gastos associados à expansão dos centros operacionais e ao aumento do preço dos combustíveis, sendo que em Portugal ainda se verificou a descida da receita média por objeto pela alteração do *mix* de produtos (maior fluxo de objetos de menor dimensão).

O EBIT recorrente também beneficiou da redução de custos associados com a mudança do edifício sede dos CTT já prevista nas iniciativas de curto prazo do programa de poupança de custos e de eficiência operacional anteriormente divulgadas ao mercado, em particular aquelas relativas à otimização das instalações. O impacto em 2022 é de 3,4 M€ e o impacto anual no futuro será equivalente.

EBIT recorrente por área de negócio

	Milhões €							
	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	60,1	64,5	4,4	7,4%	20,4	25,8	5,4	26,3%
Correio e Outros	17,7	10,7	-7,0	-39,6%	7,9	5,9	-2,0	-25,8%
Expresso e Encomendas	12,4	8,5	-3,9	-31,4%	5,4	3,8	-1,6	-29,8%
Banco CTT	8,2	14,4	6,3	76,9%	2,4	4,9	2,5	101,9%
Serviços Financeiros e Retalho	21,8	30,8	9,0	41,4%	4,7	11,2	6,5	139,2%

É de destacar que no 4T22, o EBIT recorrente cresceu 5,4 M€, +26,3% do que no 4T21, para 25,8 M€, beneficiando do contributo da área de Serviços Financeiros e Retalho e do Banco CTT.

Resultados Financeiros e Resultado Líquido

Os **resultados financeiros consolidados** atingiram -9,4 M€, refletindo uma melhoria de 1,7 M€ (+14,9%) face a 2021.

Resultados financeiros

	Milhões €							
	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
Resultados financeiros	-11,1	-9,4	1,7	14,9%	-3,0	-2,3	0,7	23,8%
Rendimentos financeiros líquidos	-8,5	-9,2	-0,7	-8,5%	-2,1	-2,3	-0,2	-8,1%
Gastos e perdas financeiros	-8,5	-9,3	-0,7	-8,5%	-2,1	-2,3	-0,2	-8,3%
Rendimentos financeiros	0,0	0,0	0,0	18,6%	0,0	0,0	0,0	57,4%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-2,6	-0,2	2,4	92,7%	-0,9	—	0,9	101,2%

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 9,3 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 3,9 M€, juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,2 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2022 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 36,4 M€, 2,0 M€ abaixo do obtido em 2021. A evolução do resultado líquido consolidado foi positivamente influenciada (i) pelo crescimento do EBIT recorrente (+4,4 M€); (ii) pela melhoria dos resultados financeiros (+1,7 M€), e (iii) pela evolução favorável do imposto sobre o rendimento do período (-1,8 M€) e negativamente afetada (iv) pelos resultados específicos, uma vez que se verificou um ganho de 1,8 M€ em 2021, o que compara com uma perda de 8,4 M€ em 2022, conforme acima referido.

Investimento

O **investimento** situou-se em 37,0 M€, +0,8 M€ (+2,3%) do que o realizado em 2021.

Esta evolução justifica-se sobretudo pelo crescimento do negócio bancário que levou a um reforço dos sistemas de apoio à atividade (+1,1 M€) e pela implementação da estratégia de omnicanalidade entre físico e digital para o segmento particular (+1,5 M€). Em contrapartida, verificou-se uma diminuição da aquisição de equipamentos de tratamento de encomendas face ao ano anterior (-1,7 M€).

Cash Flow

A Empresa gerou em 2022 um **cash flow** operacional de 99,6 M€, +37,8 M€ (+61,2%) face a 2021. O crescimento do **cash flow** operacional é principalmente explicado por: (i) pelo desempenho favorável ao nível do EBITDA gerado (+11,2 M€ para 129,3M€), e (ii) pela evolução muito positiva do fundo de maneo (+25,9 M€). A redução do peso dos itens não caixa no EBITDA no montante de 11,8 M€ foi compensada por maiores custos caixa relacionados com os itens específicos (uma deterioração de 10,2 M€). Por outro lado, o investimento em 2022 ficou praticamente inalterado face a 2021.

Ao nível do fundo de maneo, a evolução observada resulta de um comportamento positivo das rubricas relacionadas com EBITDA, refletindo uma gestão mais eficiente das contas a receber, nomeadamente ao nível das cobranças, com reflexo positivo no prazo médio de recebimentos, bem como a recuperação de valores relacionados com adiantamentos por conta de terceiros.

Cash flow

	2021	2022	Δ	Δ%	4T21	4T22	Δ	Δ%
EBITDA	118,1	129,3	11,2	9,5%	35,2	42,5	7,3	20,7%
Non-cash itens*	-18,9	-7,2	11,8	62,1%	-5,1	0,6	5,7	111,8%
Itens específicos**	1,8	-8,4	-10,2	«	-4,0	-12,6	-8,6	«
Investimento	-36,1	-37,0	-0,8	-2,3%	-14,7	-17,1	-2,4	-16,2%
Δ Fundo de Maneio	-3,0	22,8	25,9	»	-1,1	27,2	28,3	»
Cash Flow operacional	61,8	99,6	37,8	61,2%	10,4	40,6	30,2	»
Benefícios aos empregados	-12,8	-15,8	-3,0	-23,3%	-3,3	-4,4	-1,1	-33,5%
Impostos	-3,6	-16,4	-12,7	«	-1,2	-0,7	0,5	42,1%
Cash Flow livre	45,3	67,4	22,1	48,7%	5,9	35,5	29,6	»
Dívida (capital + juros)	-10,8	-16,0	-5,3	-49,1%	-0,6	-0,6	0,0	2,2%
Dividendos	-12,8	-17,7	-4,9	-38,5%	0,0	0,0	-0,0	-
Aquisição de ações próprias	-6,4	-21,6	-15,2	«	0,0	0,0	0,0	-
Alienação de edifícios	2,2	0,4	-1,8	-80,9%	0,0	0,4	0,4	»
Investimentos Financeiros	0,0	12,0	12,0	-	0,0	12,0	12,0	-
Investimentos em empresas	-15,7	-0,6	15,0	95,9%	-0,7	0,0	0,7	100,0%
Inorgânico - Caixa NewSpring	4,9	0,0	-4,9	-100,0%	0,0	0,0	0,0	-
Varição de Caixa ajustada	6,8	23,9	17,1	»	4,6	47,3	42,7	»
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ²⁹	351,3	-470,1	-821,4	«	-59,1	87,8	146,9	»
Δ Outros saldos de Caixa ³⁰	1,6	24,8	23,2	»	-0,6	11,5	12,0	»
Varição de Caixa	359,7	-421,4	-781,1	«	-55,1	146,6	201,7	»

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

²⁹ A variação das responsabilidades líquidas dos Serviços Financeiros e Banco CTT reflete a evolução dos saldos credores perante terceiros, depositantes ou outros passivos financeiros bancários, deduzidos dos valores aplicados em crédito ou investimentos em títulos/ativos financeiros bancários, das entidades que prestam serviços financeiros do Grupo CTT, designadamente, os serviços financeiros dos CTT, a Payshop, o Banco CTT e a 321 Crédito.

³⁰ A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

Posição Financeira Consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Ativo não corrente	1 970,3	2 253,3	282,9	14,4%
Ativo corrente	1 614,9	1 804,2	189,4	11,7%
Total do ativo	3 585,2	4 057,5	472,3	13,2%
Capital próprio	174,5	224,9	50,4	28,9%
Total do passivo	3 410,7	3 832,6	421,9	12,4%
Passivo não corrente	705,3	789,4	84,1	11,9%
Passivo corrente	2 705,4	3 043,1	337,8	12,5%
Total capital próprio e passivo consolidado	3 585,2	4 057,5	472,3	13,2%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2022 com a de 31.12.2021, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 472,3 M€, maioritariamente devido ao crescimento das rubricas de crédito a clientes bancários (+235,7 M€) com destaque para o crédito hipotecário e crédito automóvel, bem como ao incremento verificado nos investimentos em títulos ao custo amortizado (+203,6 M€) e na rubrica de outros ativos financeiros bancários (+447,2 M€) em resultado das aplicações realizadas pelo Banco CTT no Banco de Portugal. Estes crescimentos foram parcialmente compensados pelo decréscimo observado na rubrica de caixa e equivalentes de caixa (-421,4 M€) em resultado das já mencionadas aplicações efetuadas pelo Banco CTT, bem como do pagamento de dividendos e compra de ações próprias.
- O **capital próprio** aumentou 50,4 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2022 no montante de 36,4 M€ e do aumento da rubrica de Outras variações no capital próprio (+50,9 M€) na sequência da redução das responsabilidades com os Benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos. Em sentido contrário, ocorreu a aquisição de ações próprias no valor de 21,6 M€, a redução de capital com impacto na redução da rubrica das Reservas (-13,2 M€) e a distribuição de dividendos no valor de 17,7 M€.
- O **passivo** aumentou 421,9 M€, destacando-se o acréscimo dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+123,8 M€), o aumento da rubrica contas a pagar (+174,9 M€) em grande medida resultado do aumento significativo observado na subscrição de Certificados do Tesouro/Aforro, o aumento da rubrica de títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (+167,8 M€) na sequência da operação de securitização *Ulisses Finance* No.3 e do aumento da rubrica de passivos financeiros ao justo valor através de resultados (+26,3 M€). Em sentido contrário, observou-se o decréscimo da rubrica de Benefícios aos empregados/as (-74,5 M€) fruto da avaliação atuarial efetuada com referência a 31.12.2022 e da atualização dos pressupostos subjacentes nomeadamente o aumento da taxa de desconto.

A posição financeira do Grupo CTT considerando o Banco CTT fora do perímetro de consolidação integral, sendo contabilizado como uma participação financeira mensurada pelo método da equivalência patrimonial, seria a seguinte:

Posição financeira consolidada excluindo consolidação integral do Banco CTT, reconhecido pelo MEP

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	680,2	687,9	7,7	1,1%
Ativo corrente	454,9	566,0	111,1	24,4%
Total do ativo	1 135,0	1 253,9	118,9	10,5%
Capital próprio	173,9	225,2	51,3	29,5%
Total do passivo	961,1	1 028,7	67,6	7,0%
Passivo não corrente	422,5	331,1	-91,5	-21,6%
Passivo corrente	538,6	697,6	159,0	29,5%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 135,0	1 253,9	118,9	10,5%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 210,2 M€ em dezembro de 2022, -72,9 M€ do que em dezembro de 2021, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	283,1	210,2	-72,9	-25,8%
Cuidados de saúde	263,5	190,4	-73,2	-27,8%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,5	1,0	-0,5	-35,1%
Acordos de suspensão	9,5	10,3	0,8	8,9%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	6,5	5,1	-1,4	-21,5%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	-0,0	-15,3%
Plano de pensões	0,3	0,2	-0,0	-16,9%
Outros benefícios	1,6	3,0	1,4	85,3%
Impostos diferidos ativos	-78,6	-59,5	19,1	24,3%
Total de responsabilidades (líquidas de impostos diferidos)	204,5	150,7	-53,9	-26,3%

O decréscimo ocorrido na rubrica “Cuidados de Saúde” (-73,2 M€) resulta da avaliação atuarial efetuada com referência a 31.12.2022 e da atualização dos pressupostos subjacentes nomeadamente o aumento da taxa de desconto.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 59,5 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 150,7 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Dívida líquida	58,9	29,8	-29,1	-49,4%
Dívida CP & LP	201,1	196,0	-5,2	-2,6%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	115,3	125,9	10,6	9,2%
Caixa ajustada (I+II)	142,3	166,2	23,9	16,8%
Caixa e equivalentes de caixa	877,9	456,5	-421,4	-48,0%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	857,0	410,8	-446,2	-52,1%
Outros saldos de caixa	20,9	45,7	24,8	118,4%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-714,7	-244,6	470,1	65,8 %

Na comparação da dívida líquida consolidada em 31.12.2022 com a de 31.12.2021, destaca-se:

- A **caixa ajustada** cresceu 23,9 M€, na sequência do comportamento positivo do *cash flow* operacional (+99,6 M€), que permitiu compensar os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-15,8 M€), o pagamento de impostos (-16,4 M€), o serviço da dívida (-16,0 M€), a aquisição de ações próprias (-21,6 M€) e o pagamento de dividendos (-17,7 M€), parcialmente contrabalançados com o recebimento de 12,0 M€ relativos à alienação de investimentos financeiros do Banco CTT.
- A **dívida de curto e longo prazo** decresceu 5,2 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado do aumento dos passivos de locação (+10,6 M€) e da redução dos financiamentos bancários (-14,3 M€).

A dívida líquida do Grupo CTT considerando o Banco CTT fora do perímetro de consolidação integral, sendo contabilizado como uma participação financeira mensurada pelo método da equivalência patrimonial, seria a seguinte:

Dívida líquida consolidada excluindo consolidação integral do Banco CTT, reconhecido pelo MEP

	31.12.2021	31.12.2022	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	182,4	192,6	10,2	5,6%
Dívida CP & LP	198,5	192,0	-6,4	-3,2%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	112,6	122,0	9,3	8,3%
Caixa ajustada (I+II)	16,1	-0,5	-16,7	«
Caixa e equivalentes de caixa	215,2	361,2	146,0	67,9%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	215,2	361,2	146,0	67,9%
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	68,4%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-199,1	-361,7	-162,7	-81,7 %

Valor económico

GRI 201-1

A empresa distribuiu mais de 358 milhões de euros em salários e benefícios (em linha com 2021, assistindo-se a um ligeiro reforço de 0,1%) e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade (com um reforço de 16,5% nestes investimentos em relação ao ano passado).

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

	2021	2022	Milhares € Δ%
Valor económico direto gerado	845 338	906 468	7,2 %
Receitas	845 338	906 468	7,2 %
Valor económico direto distribuído	819 497	887 781	8,3 %
Gastos Operacionais	424 465	488 680	15,1 %
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	358 013	358 237	0,1 %
Pagamento a fornecedores de Capital	21 282	26 913	26,5 %
Pagamento ao Estado	15 197	13 323	-12,3 %
Investimentos na Comunidade	539	628	16,5 %
Valor económico acumulado	25 841	18 687	-27,7 %

4.3 Inovação

GRI 201-1, 203-1

Em 2022, os CTT reforçaram o processo de renovação e crescimento do ímpeto inovador em várias frentes, com as inovações ao nível do negócio, nas operações e na vertente de sustentabilidade. A cultura interna de inovação continuou a ser alimentada e o apoio a *startups* de relevo para a nossa atividade foi um eixo estratégico de atuação.

Como é referido no *website* CTT, "[com 500 anos de reinvenção, a inovação é uma constante no nosso ADN](#)".

Destaques



Locky

Os CTT abriram uma nova empresa de cacifos, que dispõe de mais de 350 cacifos em todo o país e evita emissões carbónicas no *last-mile*.



Nova app

Uma nova versão, mais intuitiva e com novas funcionalidades, permite retirar uma senha digital para atendimento nas lojas físicas, evitando filas e tempos de espera.

4.3.1 Projetos inovadores

Locky – A nova empresa de cacifos CTT

Um dos destaques do ano de 2022 foi a apresentação da Locky, a nova empresa de cacifos do Grupo CTT, que dispõe já de uma oferta superior a 350 cacifos, localizados em diversos pontos do país, nomeadamente em redes de retalho, supermercados, centros comerciais, *campus* universitários, plataformas de transporte intermodal, parques de estacionamento, hospitais e também estações de serviço.

Os cacifos Locky permitem a receção de encomendas sem preocupações, de forma simples, em cacifos de diferentes dimensões e com diferentes compartimentos para que os clientes possam receber os mais variados objetos, sempre em locais convenientes. Toda a utilização da rede de cacifos é simples e intuitiva. Os destinatários decidem quando estão a comprar *online* se pretendem receber num cacifo identificando o que lhes é mais conveniente e, depois do objeto depositado, decidem quando o vão levantar. O *interface* com o destinatário é baseado no envio, via SMS e *email*, do código secreto que lhes permite interagir com o cacifo e receber a sua encomenda. Toda esta jornada foi desenhada e implementada com o apoio da Fábrica Digital dos CTT.

Além de todas as vantagens que oferece aos clientes, os cacifos Locky aportam também vantagens ambientais, uma vez que a distribuição final tem um efeito consolidador, que diminui a dispersão de veículos de entrega em ambiente urbano. Como um só cacifo permite a entrega para vários destinatários, evita-se assim a deslocação aos variados domicílios e, quanto mais entregas se destinarem a *lockers*, maior será a redução das deslocações, gerando menos emissões de carbono associadas ao *last mile*.

A Locky já estabeleceu parcerias com várias entidades para instalação de cacifos, como a Galp, com a instalação de cerca de 90 *lockers* em vários postos de abastecimento, de norte a sul do país. Desta forma, a Locky e a Galp passam a oferecer um serviço exclusivo aos seus clientes e trabalhadores/as, bem como à comunidade local envolvente.

E-Commerce – Mais *plugins* e nova edição do CTT E-Commerce Awards

Os CTT alargaram o serviço de *plugins* de expedição a lojas *online* criadas nas plataformas ePages, ECWID e OpenCart. Este serviço de *e-commerce* dos CTT, que permite aos clientes automatizarem os seus envios, foi lançado em abril de 2021 mas, até este *upgrade*, em 2022, apenas podiam integrar os serviços de envios as lojas criadas em Prestashop, Shopify, Magento e Woocommerce.

Com esta extensão, as lojas *online* criadas nestas plataformas beneficiam, de forma gratuita, de diversas funcionalidades, como a importação automática de encomendas e geração de documentação de transporte, a atualização do código de objeto e estado da encomenda na loja *online* e a solicitação de serviços complementares, como a cobrança na entrega ou a janela horária de entrega. Este é um serviço que permite também ao cliente apresentar na sua loja os 1700 pontos de entrega CTT como opção de entrega para os clientes, onde se inclui a solução de cacifos e a sua rede em expansão no país.

Em paralelo, os CTT, a AMEN e a Domínios.pt estabeleceram uma parceria a fim de permitir aos clientes desta última beneficiarem dos *plugins* de expedição para automatizar os envios das suas lojas *online* contribuindo desta forma para o desenvolvimento do ecossistema do comércio eletrónico em Portugal.

Finalmente, é de destacar que os CTT organizaram a segunda edição dos CTT E-Commerce Awards. O objetivo do concurso CTT E-Commerce Awards é valorizar e promover as melhores práticas do comércio eletrónico e/ou ferramentas – por exemplo *marketing* digital, logística, pagamentos – e

modelos de negócio digitais que lhe estão subjacentes, com valor para as pessoas e para a comunidade, em Portugal.

Payshop – Nova plataforma de pagamentos, POP

A Payshop lançou, em 2022, um novo serviço de pagamentos *online*, uma opção simples, intuitiva e adaptado às necessidades diárias de todos os clientes.

Sem custos de adesão ou mensalidades, a Payshop Online Payments (POP) é uma plataforma que permite à Payshop disponibilizar aos comerciantes que vendem, ou pretendem, vender *online* um conjunto de métodos de pagamento comuns no mercado – referência Payshop, referência Multibanco, MB Way e cartão bancário, de crédito ou débito.

De modo a facilitar os pagamentos diários, o objetivo da POP é que, tanto os comerciantes como os seus clientes tenham uma experiência simples, intuitiva e segura, onde o foco seja a venda através de uma plataforma evolutiva e ajustável às necessidades de ambos.

Numa altura em que a venda *online* passou a ser um canal vital e estratégico para os comerciantes, as inovações aliadas à facilidade e segurança, passaram a assumir um papel cada vez mais relevante. A disponibilização de meios de pagamento virtuais tem vindo a aumentar e, de acordo com o CTT e-Commerce Report 2022, apresentado recentemente, 38,6% dos *e-sellers* admitem vir a haver evolução nos meios de pagamento, referenciando sobretudo o crescimento dos meios de pagamento digitais e os meios de pagamento baseados em telemóvel e/ou meios *contactless*.

Além de múltiplos meios de pagamento numa só plataforma, a POP tem ainda outras comodidades: contratualização centralizada e única, plataforma segura e certificada, implementação simples, *dashboard* intuitivo e funcional, e ainda notificações em *real time*.

Fruto da crescente aposta nas compras *online*, uma tendência que veio para ficar, a POP surge como uma forte aposta por parte da Payshop no mundo digital, em particular no comércio eletrónico, coerente com a estratégia do Grupo CTT, em desenvolver novos produtos digitais, de modo a aproximar os comerciantes com os seus clientes.

Estão disponíveis vários métodos de integração da Payshop Online Payments, sejam *plugins*, integrações diretas com plataformas (já disponível na plataforma Criar Lojas Online dos CTT) ou integração via API REST.

Correio e Soluções Empresariais – Nova versão do portal ‘e-carta’

Os CTT lançaram uma nova versão do portal ‘e-carta’, com o objetivo de simplificar, ainda mais, o envio de correio por parte dos clientes.

O portal está agora mais acessível e intuitivo, trazendo inúmeras vantagens na sua utilização, entre elas: *interface* mais rápido, sem limites de envios simultâneos, melhoria na experiência do utilizador e maior capacidade de pesquisa.

A solução ‘e-carta’ é um serviço *online* de produção de correio que possibilita o envio a partir de um computador de uma dada empresa, pois são os CTT que asseguram impressão, envelopagem e expedição, não necessitando o/a cliente, por isso, de se deslocar a uma Loja CTT ou marco de correio. Desta forma, enquanto os CTT ajudam a tornar mais simples todo o processo de envio do correio, o/a cliente reduz tempo e recursos, processando digitalmente os documentos, imprimindo e envelopando ao menor custo. A gestão de correio torna-se mais eficiente, permitindo definir mecanismos de aprovação, gerar relatórios de utilização e rastrear o estado do correio/documentos desde a produção à entrega. Com o novo portal ‘e-carta’ os/as clientes podem ainda consultar o histórico dos seus envios durante um ano.

Além das vantagens para os clientes, o 'e-carta' assume também uma vertente ambiental, reduzindo a pegada ecológica na criação e transporte de correio.

Fábrica Digital e Experiência de Cliente

Os CTT empenharam-se na prossecução de desenvolvimentos no âmbito da transformação digital da experiência e jornada de cliente, com destaque para o lançamento das seguintes funcionalidades:

- a. O simulador de envios no *website* CTT, dando a possibilidade ao/à cliente de saber qual a melhor solução de envio que responde à sua necessidade específica;
- b. A nova experiência de utilização de um cacifo na rede CTT, de forma articulada com a Locky e utilizando como base a nova área de cliente para clientes particulares do website CTT;
- c. A Senha Digital na App CTT que permite ao cliente tirar uma senha antes de se dirigir a uma Loja CTT, melhorando a experiência em loja e reduzindo o tempo de espera.

Portal de Serviços para Empresas – Área de cliente e Módulo de envios

No dia 12 de agosto de 2022, foi disponibilizado o novo Portal de Serviços para Empresas. Através do *login* na conta CTT, uma empresa passou a poder criar e expedir os seus envios de Correio e Expresso e ter acesso à sua área de cliente.

No Módulo de Envios os/as clientes empresariais passar a poder:

- a. Criar envios de acordo com os produtos que tem disponíveis no seu contrato;
- b. Agendar recolhas pontuais (para envios expresso);
- c. Consultar e acompanhar o estado dos seus envios expedidos.

Na Área de Cliente passaram a poder:

- a. Consultar e atualizar os dados da sua empresa, moradas e pessoas de contacto;
- b. Consultar informação detalhada sobre os seus contratos;
- c. Esclarecer as suas dúvidas através de um conjunto de FAQ, artigos e linhas de apoio.

Este novo módulo destina-se a todos/as os/as clientes dos CTT, mas com foco inicial nas micro e pequenas empresas, que realizem envios de Correio e Expresso.

Os produtos que passaram a estar disponíveis foram: Expresso Para Amanhã, Expresso Em 2 Dias, Expresso Internacional, Expresso Internacional Premium, Correio Azul Nacional, Correio Azul Internacional, Correio Registado Nacional, Correio Registado Simples Nacional e Correio Registado Internacional.

As vantagens são a homogeneização, com a eliminação da heterogeneidade e multicanalidade das aplicações existentes, e a conveniência trazida pela centralização das soluções empresariais CTT.

Área de Cliente B2C – Nova experiência de portagens no *site* CTT

A experiência de consulta, pagamento e notificações de portagens está agora disponível no *website* CTT e na Área de Cliente B2C. Os utilizadores podem agora ter uma visão integrada de todas as portagens a pagamento para os seus veículos.

Nova ferramenta *online* dos CTT para envios nacionais e internacionais

O novo aplicativo que passou a funcionar como simulador de envios (nacionais e internacionais) para clarificar o cliente na identificação da forma de envio mais adequada para as suas necessidades, permitindo ao mesmo também criar o seu envio e proceder ao pagamento.

Este aplicativo permite a clientes fazer uma comparação, tendo em conta as suas necessidades, como preço e rapidez. Através da caracterização do envio, o/a cliente passou a ter a possibilidade de aceder aos resultados que melhor satisfazem as suas necessidades, independentemente do produto de distribuição (Correio ou Expresso).

Além do simulador, passou a ser possível concretizar envios através do preenchimento de informação de Origem e Destino e serviços adicionais. O processo é finalizado com a entrega numa Loja ou Ponto CTT, ou pedindo a recolha num local à sua escolha para as encomendas Expresso Nacional ou Internacional.

CTT lançam nova *app* com senha digital

No final de 2022, como referido anteriormente, os CTT lançaram uma nova *app*, mais intuitiva e com diversas novas funcionalidades, nomeadamente a criação da Senha Digital para as lojas físicas, a alteração do local de entrega ou o pagamento das portagens em atraso.

Além de poder tirar uma senha antes de chegar à loja, evitando assim as filas de espera no local, a “Senha Digital” indica também quais as lojas mais próximas que têm esta funcionalidade e quantas pessoas cada cliente tem à sua frente.

A nova *app* está disponível para o sistema operativo iOS e para Android.

Retalho – Marcar uma consulta no Hospital da Luz ao balcão dos CTT

Com o lançamento de um projeto inovador, em 2022 passou a ser possível marcar consultas e exames no Hospital da Luz ao balcão de uma Loja CTT e, até, falar diretamente com o médico através de uma videoconsulta. Este era o objetivo do projeto que está a ser desenvolvido no âmbito de uma parceria entre os CTT e o Hospital da Luz, que pretendia garantir o acesso rápido, fácil e de proximidade a cuidados de saúde na Rede Hospital da Luz.

Pensado para evitar custos da deslocação até ao hospital e para ultrapassar eventuais dificuldades de mobilidade e de iliteracia digital, sobretudo entre as populações mais idosas, este projeto pretendeu garantir maior facilidade nos contactos com os serviços do Hospital da Luz aproveitando a capilaridade da rede de retalho CTT.

Assim, além da marcação de consultas e exames ao balcão dos CTT, passaram também a estar disponíveis, em lojas selecionadas, videoconsultórios para realização de consultas programadas e consultas urgentes com um médico da Rede Hospital da Luz, nos quais está garantida a privacidade e o conforto dos doentes e a segurança do procedimento clínico.

Numa fase inicial, este projeto foi lançado nas Lojas CTT de Alcobaça, Leiria e Viseu, estando previsto, para mais tarde e de forma gradual, o seu alargamento a toda a rede CTT e os/as trabalhadores/as dos CTT envolvidos/as tiveram a formação técnica necessária para apoiar a ‘entrada’ de doentes e clientes no videoconsultório e o acesso digital à consulta com o médico da Rede Hospital da Luz.

Como foi referido, foram disponibilizados dois tipos de videoconsultas: as programadas, para todas as especialidades médicas; e as urgentes de Adultos e Pediatria, sem necessidade de marcação, destinada às situações de doença aguda sem necessidade de observação física.

Todos os cuidados de saúde são assegurados pelo corpo clínico do Hospital da Luz, sendo que a videoconsulta urgente será realizada por médicos que estão de serviço nos Atendimentos Urgentes da Rede Hospital da Luz, com a possibilidade de os clientes poderem ter acesso personalizado no Hospital da Luz mais próximo, em caso de necessidade. De referir que estes novos equipamentos – os videoconsultórios – que ficaram disponíveis nas lojas CTT, foram concebidos e fabricados em Portugal a partir de um ecossistema de empresas nacionais.

Operações – Reforço da área operacional da CTT Express

O Grupo CTT adjudicou à GAM (BME: GALQ), empresa multinacional espanhola, especializada em proporcionar soluções integrais de maquinaria por medida, o aprovisionamento de mais 200 máquinas, entre as quais porta-paletes e equipamentos de manutenção. O novo acordo de colaboração à escala ibérica, no valor de 4 milhões de euros, terá a duração total de 5 anos e envolve tanto as instalações e atividade dos CTT, em Portugal, como da CTT Express, em Espanha. No âmbito desta parceria, a GAM fornecerá também formação às trabalhadoras e aos trabalhadores da empresa de entregas expresso.

O acordo estabelecido insere-se no investimento que tem vindo a ser realizado e que visa a melhoria do processo de distribuição que é suportado em novas instalações, alto nível de automatização e uma rede uniformemente equipada, em benefício dos/as clientes do setor do comércio eletrónico.

Nova app de Mobilidade

Os CTT implementaram uma nova *app* de Mobilidade, de suporte à Distribuição da CTT Expresso e em parceria com a equipa da CTT Express. No seguimento da sua implementação em Espanha, a equipa de Operações e de Tecnologia de Informação efetuou ajustes à realidade portuguesa, incluindo serviços de banca ou processos de cobrança. A partir desse momento, passou a existir uma *app* ibérica que permitiu criar sinergias entre as duas geografias.

Servidor de Decisões

A distribuição do *e-commerce* é um ambiente extremamente competitivo, onde novos serviços e interações com clientes estão em constante melhoria, criando uma pressão constante nas operações. Em muitas ocasiões, a única forma de cumprir os ajustes na distribuição é a separação manual do pacote, até que todos os planos de divisão possam ser ajustados ou o fornecedor da máquina possa atualizar o seu *software*. De modo a não existir esta dependência dos fornecedores dos equipamentos, sempre que é necessário alterar ou adicionar novos critérios para a divisão de objetos, foi desenvolvido o projeto Servidor de Decisões, que deu autonomia aos CTT para gerir as regras de negócio que suportam o processo do tratamento de encomendas expresso.

As decisões de divisão para cada pacote, neste modelo inovador, passaram a ser alteradas em tempo real e novas regras começaram a poder ser definidas ou removidas em minutos, sem qualquer dependência de máquinas ou custos de fornecedores. Mais de 200 mil encomendas passaram a ser geridas pelo servidor de decisões, diariamente, nos sete *sorters* de alta capacidade dos CTT. Assim, a cobertura geográfica da implementação deste servidor foi total e abrangeu todos os tipos de operação (nacional, regional e entrega).

O Servidor de Decisões facilitou igualmente a transição da rede postal para a rede expresso. Com a diminuição do tráfego de correio passou a ser mais fácil aumentar o número de encomendas que podem ser enviadas automaticamente para cada estação de entrega e, assim, equilibrar essa redução.

4.3.2 Instrumentos financeiros para a investigação, desenvolvimento e inovação

Fundo de Investimento CTT em *startups* – TechTree

O Fundo TechTree, com dotação de 5 milhões de euros, visa investir em *startups* (*seed*, *series A* e *growth*) e pequenas e médias empresas, privilegiando a atuação em setores alinhados com as prioridades de atuação dos CTT, nomeadamente *e-commerce*, operações e logística, comunicações, *fintech*, retalho, publicidade e sustentabilidade. Está também prevista a possibilidade de coinvestimento, com a abertura para eventuais parcerias com redes de investidores, para promoção de partilha de oportunidades.

O fundo investiu em duas *startups* portuguesas com soluções na área das operações e logística, reforçando assim a ligação e apoio ao tecido empresarial nacional e impulsionando o desenvolvimento da inovação das empresas. O investimento foi realizado na *startups* KIT-AR e Sensefinity, tendo o fundo de investimento dos CTT participado na ronda de angariação de financiamento para a KIT-AR.

A KIT-AR promoveu uma plataforma que reduz erros de produção na indústria, usando realidade aumentada e inteligência artificial para expandir as capacidades e resultados das trabalhadoras e dos trabalhadores no chão de fábrica para as/os tornar mais eficientes. A Sensefinity desenvolveu uma plataforma de *Internet of Things* focada em fornecer métricas de mercadoria e bens críticos em tempo real às empresas, para que estas pudessem ter uma visibilidade da sua cadeia de fornecimento. A KIT-AR e a Sensefinity são reconhecidas pela Agência Nacional de Inovação como entidades com idoneidade para a prática de atividades de investigação e desenvolvimento, o que permitiu o investimento do fundo TechTree ao abrigo do programa SIFIDE II.

O fundo também participou na ronda de financiamento da Habit, Insurtech, uma *startup* baseada em Portugal que oferece uma solução inovadora e unificada na área dos seguros. Este investimento onde o fundo dos CTT participou, através da sua gestora, a Iberis Capital, contou com mais três participantes e angariou 5,2 milhões de euros para promover a aceleração global desta empresa, expandindo a sua capacidade e mantendo o crescimento na Europa e na América Latina. A operação permitiu também reforçar a capacidade regulatória para explorar grandes negócios mundiais. O foco é o recrutamento de talento técnico, *marketing* e desenvolvimento de negócios para aumentar as vendas e acelerar o já rápido processo de integração do/a cliente.

A Habit é a única plataforma com um *interface* de programação de aplicações (API) de distribuição de seguros unificada e, uma tecnologia de orquestração que, independentemente da seguradora e do produto de seguro, fornece aos parceiros de distribuição controle total sobre o ciclo de vida da apólice, bem como reduz os esforços de IT, permitindo um rápido *go-to-market*. Bancos globais de crédito ao consumo representam também um setor que está em significativa expansão na Habit, dada a sua rapidez e capacidade de customização das jornadas de venda, assim como a automatização da gestão de sinistros e respetiva notificação aos sistemas dos bancos.

Para os CTT, estas apostas reforçaram a proximidade ao ecossistema nacional de *startups*, em áreas onde operamos.

Captação de fundos europeus para apoio à Investigação, Desenvolvimento e Inovação

Os CTT, o Banco CTT e a CTT Express prepararam candidaturas ao programa SIFIDE. Três Agendas Mobilizadoras para a Inovação Empresarial, em cujas candidaturas os CTT participaram, foram aprovadas na Fase II da Call C5 – Capitalização e Inovação Empresarial do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Nestas agendas, os CTT participaram em consórcio com várias entidades relevantes do sistema científico e tecnológico nacional, bem como com outros *players* de diferentes indústrias.

As três iniciativas elegíveis para financiamento estão relacionadas com a modernização das operações (Produtech R3) e a mobilidade sustentável e inteligente (Be.Neutral e Route 25). O projeto Produtech R3 visa estudar a implementação de duas soluções diferentes na área operacional dos CTT e da CTT Expresso. Em causa estão soluções robotizadas no chão de fábrica, para paletização automática; e de robótica móvel com AMR (*Autonomous Mobile Robots*), para rebocador de carros logísticos e para transporte interno de paletes ou contentores. A participação dos CTT como demonstrador neste projeto, enquadrou-se no objetivo de modernização das operações, incorporando conceitos e tecnologias da Indústria 4.0 para esse fim.

Na iniciativa Be.Neutral os CTT participaram na definição de requisitos e testar várias soluções na vertente de logística urbana, nomeadamente um novo veículo de quatro rodas, o BEN, desenvolvido no CEIIA; testar a sensorização e *tracking* de viaturas e objetos; testar uma plataforma de gestão de mobilidade e de emissões; integrar e analisar os dados gerados para melhoria da eficiência operacional e da gestão de frota dos CTT; e, por fim, testar *hubs* de carregamento elétrico nas cidades.

O projeto Route 25 centrou-se na condução autónoma, recolha de dados e respetiva análise e representação em plataformas especializadas. Os CTT participaram na definição de requisitos e testam as seguintes soluções na vertente de logística urbana: criação de uma rede de sensorização de viaturas CTT; integração com plataforma de visualização de dados em tempo real (percursor de um Centro de Gestão Integrada); integração do Mundo Virtual (*Digital World*) com o Centro de Gestão Integrada; integração destes *data lakes* com plataformas de gestão de mobilidade e energia dos CTT; e utilização de carregadores de alta potência públicos em meio urbano.

A participação dos CTT nestas duas iniciativas, enquadrou-se na importância do desenvolvimento de novas soluções de logística urbana que potenciem por um lado, a existência de *Smart Cities* que respondam às necessidades de cidadão e empresas e por outro, uma oferta integrada de soluções de entrega 100% verdes (*Green Deliveries*). A participação nestas Agendas do PRR, além de possibilitar testar tecnologias e soluções inovadoras, irá permitir o alargamento da rede de parcerias com entidades do sistema científico e tecnológico, bem como de outras indústrias e sectores, desenvolvendo sinergias e potenciais futuras colaborações.

Noutra vertente, continuou-se a execução do projeto de Inovação Produtiva dedicado à modernização das operações da CTT Expresso, cuja candidatura mereceu aprovação, no início de 2021, no âmbito do Portugal 2020.

4.3.3 Programas de inovação

1520 StartUPProgram

Trata-se de um programa de interação com *startups*, que tem como principal objetivo apoiar e acelerar ideias ou soluções de negócio alinhadas com as necessidades e objetivos estratégicos do Grupo CTT, tornando o processo de inovação mais ágil e reduzindo a incerteza no desenvolvimento de novos produtos, serviços ou modelos de negócio.

Desde a sua criação, o programa já mapeou mais de 1800 empresas, contando com 29 projetos atualmente em curso: 12 em parcerias comerciais, 17 em projetos de cocriação (quatro em piloto técnico e 13 em produção), uma aquisição e três investimentos via Techtree.

Durante o ano de 2022, celebraram-se e operacionalizaram-se parcerias com o LACS, com a Monday, com a Microsoft for Startups, com a Fintech Solutions e com a Start-up Lisboa/Fábrica de Unicórnios, para reforçar a rede do 1520. Entre os CTT e o LACS, o acordo visou o aproveitamento de complementaridades e sinergias em três eixos principais de colaboração podendo, em conjunto, alavancar o empreendedorismo em Portugal, designadamente: na instalação do CTT 1520

StartUPProgram nos espaços LACS; e na parceria estratégica de reflexão sobre o aproveitamento dos espaços CTT.

A parceria entre os CTT e a Fintech Solutions visou o aproveitamento de complementaridades e sinergias em várias áreas, bem como a disponibilização de vantagens para as *startups* do CTT 1520 Startup program, nomeadamente: acesso direcionado ao ecossistema das empresas tecnológicas do setor financeiro (*fintechs*, na expressão inglesa), e o acesso facilitado a programas da Fintech Solutions, nomeadamente através de um *trial* gratuito às *startups* com base nos seus interesses, em dois dos três tipos de sessões disponíveis. Este *trial* foi seguido de uma avaliação individual para aferir do interesse na continuidade do programa.

No contexto de um *corporate matching partnership* com a incubadora Start-up Lisboa, enquanto responsável do projeto da “Fábrica de Unicórnios” e pelo desenvolvimento do “Programa Scale-up” generalista para apoiar *startups* após as primeiras fases de investimento, os CTT terão:

- a. A oportunidade de colaborar com *scale-ups* criteriosamente selecionadas, reforçando aposta em inovação;
- b. O acesso à inovação das *scale-ups* incubadas, com produtos e serviços relevantes e potencial efetivo de crescimento;
- c. A visibilidade e notoriedade da associação ao projeto da “Fábrica de Unicórnios”;
- d. O envolvimento especializado com o ecossistema.

Em contrapartida, os CTT comprometem-se a disponibilizar apoio estruturado e construtivo às potenciais *scale-ups*.

Os CTT participaram no programa de Open Innovation “Mobility Booster”, dinamizado pela aceleradora de *startups* BGI e que conta com o apoio do European Institute of Innovation & Tehnology – EIT Urban Mobility. Os CTT foram convidados a apresentar um desafio na área da mobilidade, para o qual a BGI realizou um processo de identificação e seleção de *startups* com soluções potencialmente enquadráveis. A *startup* selecionada desenvolveu um piloto com os CTT.

Os CTT desenvolveram, em 2022, uma solução para a FNAC em parceria com a Startup LOOP. Este projeto visava permitir aos clientes do FNAC Restart (serviço de acondicionamento de telemóveis) tratar de vender os seus telemóveis por intermédio de um processo totalmente digital uma vez, que até esse momento, os/as clientes apenas o podiam fazer nas lojas, passando a poder fazê-lo em qualquer local. Este serviço só foi possível pela utilização da plataforma da LOOP e pela capacidade logística dos CTT com a inclusão dos seus mais de 2600 pontos de entrega onde os/as clientes podem agora entregar os equipamentos que vendidos para acondicionamento.

Em termos de comunicação dos progressos do programa, publicaram-se quatro *newsletters* 1520 e organizou-se o primeiro evento CTT 1520 StartUPProgram Let’s Talk. Esta CTT Session teve como mote “Como podem as redes de parcerias acrescentar valor ao ecossistema de *startups*” e contou com a participação em formato de mesa redonda dos parceiros 1520, nomeadamente a Microsoft, Portugal Ventures, LACS, Iberis e Monday, bem como um momento para *pitch* de *startups*.

O programa 1520 esteve presente em vários eventos do ecossistema empreendedor, com particular destaque para o Business Booster organizado pelo EIT InnoEnergy e no Blue Bio Value Acceleration.

Inovação Exploratória – What’s next?

Os CTT publicaram o Relatório de Tendências 2022, um documento que pretende identificar os principais fatores de mudança e as tendências que irão impactar no curto, médio e longo prazo, os

setores onde os CTT atuam, nomeadamente o Correio, o Expresso, Encomendas e Logística, a Banca e Serviços Financeiros e o Retalho. Contou com os contributos e testemunhos de diversos peritos internacionais do setor.

Foi realizada a sessão “What’s Next?”, sobre a Web 3.0, onde foram abordados temas como o *metaverso*, criptomoedas e *non-fungible tokens* (mais conhecidos como NFT). Estas sessões tiveram como objetivo a partilha de conhecimento com quem trabalha nos CTT em temas de inovação fronteira, contando para tal com o contributo de vários peritos internacionais e nacionais.

Foi também realizada a sessão “What’s Next?”, sobre “5G no Negócio Postal”, onde se abordaram os desafios e oportunidades desta tecnologia quer ao nível de suporte de novas soluções até à rentabilização de infraestruturas. A sessão contou com a participação de representantes da La Poste Group, da Austrian Post e da Swiss Post.

Programa Inov+

No âmbito da dinâmica da plataforma corporativa para gestão de ideias, INOV+, realizou-se o PitchDay para ideias selecionadas do 11.º ciclo e concluiu-se o 12.º ciclo de desafios. A produção da *newsletter* interna, Postal 360, foi prosseguida com divulgação de notícias de inovação.

De referir que duas das ideias apresentadas na plataforma Inov+ foram implementadas durante o ano de 2022, nomeadamente:

- a. Reutilizar o papel impresso e descartado, deu origem ao projeto [Farripas de Papel](#);
- b. Uma sinergia entre CTT e Banco CTT deu origem ao projeto “Cacifos Locky gratuitos para clientes Banco CTT”.

4.3.4 Participação em redes e associações nacionais e internacionais de inovação

Como referido no capítulo dedicado a [Prémios e reconhecimentos externos](#), os CTT obtiveram o Estatuto INOVADORA COTEC 2022, atribuído pela Associação Empresarial para a Inovação, COTEC Portugal, pelo segundo ano consecutivo. Este estatuto foi atribuído por se terem atingido elevados padrões de solidez financeira, inovação e desempenho económico e é um selo de reputação e prestígio que reconhece a qualidade da liderança, gestão e desempenho da empresa.

Registou-se também o lançamento da 6.ª edição do PostEurop Innovation Award, iniciativa do Innovation Forum, que é um grupo de trabalho da PostEurop, e cujo *chairmanship* é assegurado pelos CTT. Esta associação, que, desde 1992, junta e representa os operadores postais europeus, promove a cooperação, o crescimento sustentável e a inovação, tratando-se de uma União Restrita da União Postal Universal (UPU).

4.3.5 Inovação e sustentabilidade

Os objetivos ESG (ambientais, sociais e de governação interna) são estratégicos para os CTT e há mais de uma década que a empresa está entre as líderes do setor postal na gestão e mitigação da pegada carbónica. Na nossa abordagem ao impacto nas comunidades, a proximidade é um valor chave, e os CTT apostam em temas como o isolamento, a literacia digital ou a igualdade e diversidade.

Frota alternativa

Fortemente comprometidos com as questões da sustentabilidade, [os CTT colocaram novos veículos elétricos a percorrer as ruas do país](#), contribuindo para a melhoria da qualidade do ar – com impacto

positivo na saúde de toda a população, dando assim mais um passo decisivo no sentido de atingir as metas ambientais com que se comprometeram. Mais de 50 novos Citroën AMI Cargo passaram a integrar a frota CTT, em Centros de Entrega no Norte, Centro e Sul. Devido às suas dimensões, estes veículos passaram a ser utilizados para a distribuição de correio e encomendas eminentemente em zonas urbanas, nomeadamente nas principais cidades portuguesas, tendo ainda a vantagem de serem fáceis de estacionar, uma mais-valia para os nossos carteiros que percorrem vários quilómetros por dia ao serviço dos CTT.

Até ao final de 2022, com mais de 600 veículos totalmente elétricos de várias tipologias, os CTT contavam já com cinco Centros de Entrega 'verdes': Cascais, Arroios, Junqueira e ainda ilhas da Graciosa e Porto Santo, estando prevista a expansão a outros centros em 2023.

Presença na Grande Cimeira do Portugal Mobi Summit

Os CTT participaram, nos dias 18 e 29 de setembro, na Grande Cimeira do Portugal Mobi Summit, que juntou vozes de referência em temas como mobilidade sustentável, *smart cities*, transição energética, transição digital, inovação e políticas públicas de transporte e planeamento urbano. Foram dois dias de debate no *campus* da Universidade Nova SBE, em Carcavelos, que contaram com um vasto painel de oradores e convidados nacionais e internacionais. Os CTT participaram nos painéis: "Sustentabilidade na Mobilidade de Pessoas e Bens" e "Eletrificação de frotas de longo curso, comboios H₂ e distribuição urbana *last-mile*".

9.ª edição do “Uma Árvore pela Floresta” – The Legendary Tigerman dá voz ao QR Code da campanha

Em relação à campanha “[Uma Árvore Pela Floresta](#)”, uma iniciativa dos CTT e da Quercus que entrou a sua 9.ª edição, destaca-se o contributo do músico Paulo Furtado, mais conhecido por The Legendary Tigerman, que deu a voz ao áudio que acessível através do QR code que está no *kit* "Uma Árvore pela Floresta". O artista junta-se assim, este ano, à apresentadora de televisão Joana Teles, à atriz Sandra Córias e ao, também em 2022, o *chef* António Alexandre, como embaixador da campanha. Neste QR code, o artista gravou uma mensagem sonora que disponibiliza informações e instruções para o registo do *kit* no *website* da campanha – www.umaarvorepelafloresta.quercus.pt –, onde é possível obter mais informação sobre o projeto e a forma de proceder à inscrição como voluntário/a nas plantações a realizar posteriormente.

Desde que arrancou a iniciativa, já foram plantadas cerca de 110 mil árvores, através da participação ativa de centenas de pessoas. Foi precisamente isso que aconteceu na última ação de reflorestação antes do arranque desta nova edição, que decorreu em fevereiro, na Mata Nacional da Machada, no Barreiro, na qual foram plantados cerca de 7000 sobreiros.

CTT no Greenfest

Entre os dias 23 e 25 de setembro de 2022, os CTT participaram no Green Fest, o maior evento de sustentabilidade do nosso país, este ano subordinado ao tema: “A Economia Circular Regenerativa e as *Nature-Based Solutions*”. Esta edição, que celebrou os 15 anos de existência do evento, realizou-se em Carcavelos, na NOVA SBE, e em formato digital.

No *stand* CTT, estiveram em destaque o Citroen AMI Cargo elétrico, o novo veículo ecológico usado na distribuição, assim como o produto Correio Verde e o projeto “Uma Árvore pela Floresta”. No dia 23, foi promovido o painel “CTT no caminho da descarbonização”. A conversa contou com a participação dos CTT, da To-Be-Green e da Quercus, que debateram projetos em comum – máscaras recicladas e campanha ‘Uma Árvore pela Floresta’, de que são respetivamente parceiras – e falaram da importância de percorrermos um caminho cada vez mais sustentável.

Prémio Ambiente CSR Coups de Coeur 2022 da PostEurop

Os CTT [venceram o prémio CSR Coups de Coeur 2022](#), da PostEurop, na categoria Ambiental, com o projeto de reciclagem de máscaras contra a COVID-19, uma iniciativa da To-Be-Green, à qual a empresa se associou em julho de 2021.

O [projeto de reciclagem e valorização](#) de máscaras coordenado pela To-Be-Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho, para dar uma segunda vida às máscaras descartadas habitualmente encaminhadas para aterro, foi inicialmente implementada nos Centros de Produção e Logística dos CTT de Cabo Ruivo e da Maia e no Centro de Logística e Distribuição de Taveiro, e depois alargado à sede da empresa, em Lisboa, e ainda a dois centros de operações Expresso, o MARL e a Perafita.

Este é um projeto foi apadrinhado pelo Ministério do Ambiente e pela Agência Portuguesa do Ambiente e teve como objetivo a redução do impacto ambiental associado à utilização diária das máscaras de proteção contra a COVID-19, através do seu processamento e criação de novos produtos, em detrimento do seu envio para aterro sanitário.

CTT e EDP criam comunidades de energia com benefícios para 8 mil famílias e empresas

Os CTT e a EDP assinaram uma parceria estratégica para a instalação de centrais de produção de energia solar em mais de 40 localizações. Estes parques foram criados para fornecer energia renovável aos edifícios dos CTT e, como a maioria dos locais tinha mais espaço disponível do que o necessário para alimentar aquelas instalações, foram também criadas comunidades de energia, para que famílias e empresas possam partilhar esta eletricidade renovável e beneficiar com poupanças reais nas suas faturas.

Os membros destes Bairros Solares – nome dado pela EDP às comunidades locais de energia – poderão passar a ter poupanças na eletricidade de até 35%. Além de abastecer os seus edifícios com energia sustentável e de a poderem partilhar com a população envolvente, este negócio permitirá gerar poupanças significativas aos CTT e reduzir a dependência da rede energética.

Para os CTT, esta parceria permite uma significativa poupança energética, sendo um relevante passo na estratégia de descarbonização da empresa. Estas instalações poderão chegar a uma produção anual de 8,8 GWh, contribuindo para evitar mais de 1600 toneladas de emissões de CO₂. A participação no projeto dos Bairros Solares foi mais uma prova da enorme capilaridade dos CTT e proximidade às populações, uma vez que foi essa proximidade que permitiu a geração de energia que alimentará os Bairros Solares.

O investimento, manutenção e operação dos painéis ficaram da responsabilidade da EDP, tal como todo o processo de angariação dos vizinhos e gestão desta comunidade. A lista com as localizações está disponível em edp.pt.

4.4 Descarbonização rumo ao *net-zero*

Cientes da responsabilidade de serem agentes num sector que, por via da movimentação de bens, é responsável por uma considerável pegada carbónica, os CTT olham para a Sustentabilidade como um tema central da sua estratégia de desenvolvimento – Faster, Better, Greener. Caminhando nesse sentido, os CTT comprometeram-se a alcançar a meta *net zero* até 2030.

Para tal, a empresa definiu metas ambientais com as quais se compromete para os próximos anos e até ao final desta década: operar com 50% de veículos elétricos na última milha até 2025 e 100% até 2030; promover o consumo responsável através do uso de 100% de embalagens recicláveis e produzidas com material reciclado e/ou reutilizado até 2030.

Destaques**Veículos elétricos**

No final de 2022, os CTT contavam com 667 unidades, mais 93% que no ano anterior, e o número de quilómetros percorridos expandiu-se em 126%.

**Emissões evitadas**

9200 toneladas de emissões de CO₂ foram evitadas devido a consumo de eletricidade proveniente de fontes 100% renováveis.

Só em relação aos painéis solares, o aumento da geração de energia foi de 180% face a 2021.

**Materiais reciclados na oferta**

55% da oferta de correio e expresso e encomendas já incorpora materiais reciclados.

**Posição nos ratings**

Os CTT obtiveram a classificação de A no Carbon Disclosure Project e o 5.º melhor score no Sustainability Measurement and Management System, do IPC.

4.4.1 Política e sistemas de gestão ambiental

GRI 3-3, GRI 201-2

Com um papel ativo e consciente na defesa do ambiente, os CTT têm implementado as suas políticas de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança da Informação, de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e de Compras Responsáveis. O compromisso dos CTT com a sustentabilidade e a melhoria continuada do seu desempenho é visível em toda a organização e tem um impacto contínuo nas operações diárias e no seu modelo de negócio, refletindo os desafios da empresa e a resposta às necessidades das suas partes interessadas.

Os CTT têm identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos, passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável (*vide* Capítulo 2.3 Gestão de Riscos). A nível ambiental foram avaliados e priorizados dois riscos estratégicos e externos, associados a:

- Perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders* no que respeita à sua reputação ambiental em caso de não-concretização e desempenho ESG;
- Frequência e severidade de ocorrência de desastres naturais, com efeitos potencialmente devastadores e com prejuízos económicos diretos e indiretos.

A procura e implementação de iniciativas de gestão ambiental, energética e carbónica é efetuada ativamente pelos CTT, em alinhamento com as prioridades e objetivos ambientais da organização que estão no radar dos gestores e dos restantes trabalhadores/as, do topo à base. Algumas das decisões de negócio recentes e mais relevantes no curto e longo prazo, foram influenciadas por considerações de redução da pegada carbónica e de eficiência energética (identificadas mais abaixo). Esta é uma atitude posta em prática todos os dias, inovando nos processos, nos produtos, na tecnologia ao serviço das empresas e em diversas iniciativas e apoios que geram valor para a comunidade.

4.4.2 Certificações

Os CTT têm vindo a investir na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. O quadro a seguir apresenta as entidades que viram as suas atividades certificadas ao nível ambiental, nomeadamente pela ISO 14001.

Certificações Reconhecimentos	Ambiente
Referenciais	ISO 14001
Corporativa CTT	X
CTT Express (Espanha)	X
CTT Expresso	X
CTT Contacto	X

4.4.3 Energia

GRI 302-1, 302-3, 302-4

As diversas fontes de energia podem ser classificadas em renováveis e não renováveis. Uma das consequências mais graves da utilização de fontes de energia não renováveis está associada à utilização de combustíveis fósseis e libertação de gases com efeito de estufa que provocam a intensificação do fenómeno de aquecimento global e, conseqüentemente, o agravamento das alterações climáticas. Assim, a gestão da energia é um dos maiores desafios da atualidade.

Nos CTT, o consumo direto de energia representa cerca de 5% do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da Empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência energética resulta em ganhos ambientais diretos – cada joule de energia poupado reflete-se numa menor produção de emissões de carbono – bem como num balanço consolidado da Empresa mais sólido no curto e no longo prazo.

Em 2022, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 37% do total de energia consumida e toda a energia consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade dos CTT aumentou 2,8%, reflexo principalmente dos seguintes fatores:

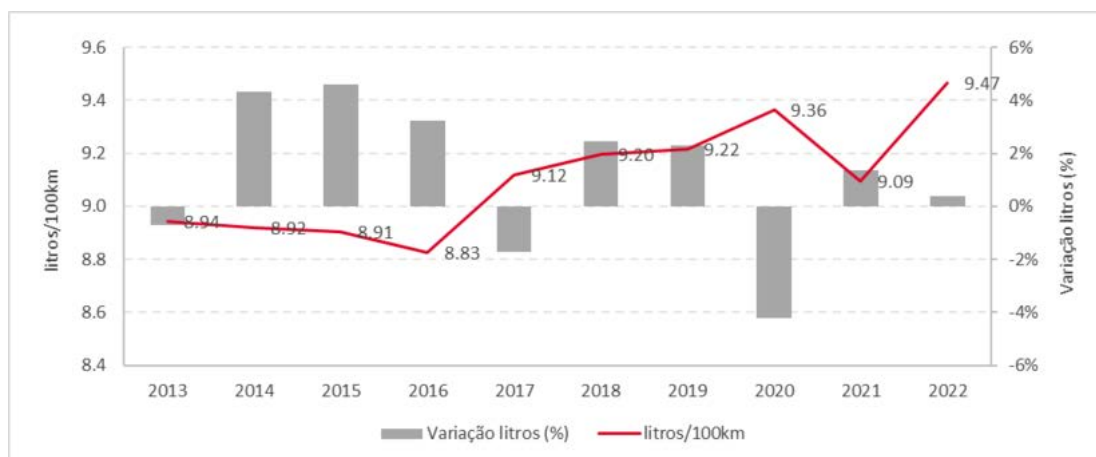
- Crescimento orgânico da atividade da CTT Express, com a abertura novos centros a mudança de vários centros para instalações de maiores dimensões;
- Crescimento inorgânico com a integração da atividade da NewSpring Services;
- Maior atividade nos centros de produção e logística do Norte (CPLN) e do Sul (CPLS);
- Aumento da quantidade de carregamentos realizados em veículos elétricos nos CTT S.A. e na CTT Expresso;
- Comparação face a um período (2021) marcado pelos efeitos resultantes da pandemia de COVID-19.

Desde agosto de 2021 que o edifício da CTT Expresso situado no MARL, nos arredores de Lisboa, consome uma parte significativa da energia elétrica de que necessita produzida por painéis solares fotovoltaicos.

Os CTT consumiram ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares térmicos existentes no antigo edifício sede, em Lisboa, e no centro de produção e logística do Norte, na Maia. Consumiram também energia térmica para climatização no antigo edifício sede (único edifício que utilizava esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (62%). A eficiência global da frota CTT (medida em litros/100 km) apresentou uma quebra de 4,1% face a 2021.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT



A perda de eficiência acima indicada prende-se fundamentalmente com uma alteração do perfil de utilização dos veículos pesados de mercadorias, com um recurso superior à utilização de reboques e

semireboques, e ao aumento da idade média deste tipo de veículos e também dos veículos ligeiros de mercadorias, ligada à execução dos planos de renovação de frota previstos, que variam a sua frequência temporal e abrangência quantitativa conforme o tipo de veículo em causa.

Em 2022 verificou-se um ligeiro aumento na quantidade de litros de combustível consumidos face a 2021, devido a um superior número de quilómetros percorridos na distribuição por motociclos e à maior atividade comercial e de apoio nos CTT, Banco CTT e 321 Crédito.

Os CTT consomem ainda gás, para a atividade das cantinas e aquecimento de água de alguns dos edifícios dos CTT, tendo o consumo de gás em m³ diminuído 18,7% face a 2021, maioritariamente por sensibilização das equipas locais para a poupança de recursos.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo total de eletricidade verde	127 668,5	131 229,1	2,8%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	813,5	2 275,3	179,7%
Consumo de energia térmica	4 549,0	5 619,6	23,5%
Consumo total de combustíveis	224 589,5	225 384,5	0,4%
Consumo total de gás	1 102,9	954,2	-13,5%
Total	358 723,4	365 462,7	1,9%

Globalmente, verificou-se um aumento no consumo energético dos CTT, maioritariamente associado a um aumento no consumos de eletricidade.

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 18 M€.

Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeitos de estufa (GEE), os CTT implementaram diversas medidas de eficiência energética e de modernização de instalações. As intervenções focaram-se sobretudo nas maiores componentes da fatura energética, respetivamente a climatização e a iluminação. No âmbito do cumprimento legal das disposições relativas ao SCE – Sistema de Certificação Energética, estão em curso planos de racionalização energética nos centro de produção e logística do Norte do Sul.

Em alinhamento com as políticas corporativas dos CTT, iniciou-se em 2020 um projeto de controlo e monitorização de energia nas instalações de maior consumo a nível nacional. Em parceria com um fornecedor especializado, os CTT instalaram um sistema de controlo e atuação em 52 edifícios, que representam mais de 55% do consumo do parque imóvel CTT. Este projeto visa a otimização de performance e a mitigação do consumo de energia, contribuindo para uma maior eficiência e consequente menor contributo para as alterações climáticas na operação diária dos CTT. Em 2022 foram atingidas poupanças energéticas de cerca de 14% nas instalações intervencionadas, face à média de consumo do período 2019-2021. As principais medidas são ao nível da iluminação (gestão/adequação da iluminação à operação, redução de potência, inativação de iluminação, reajuste de sensores de movimento e substituição por lâmpadas LED) e de climatização (ajuste de horário de operação e redução de velocidade dos ventiladores), com 384 pontos de medição e 492 circuitos controlados.

Centros operacionais e de distribuição

Os dois centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo consumidores intensivos de energia.

Não obstante o esforço de racionalização dos consumos de energia e a implementação de medidas de eficiência energética nos CPL, verificou-se um aumento agregado de 4,4% nestes dois centros. No CPLN os principais motivos foram a maior quantidade de carregamentos efetuados em veículos elétricos e o maior número de horas de funcionamento de equipamentos de tratamento de correio e encomendas. No CPLS realça-se também um maior número de carregamento de veículos elétricos e a maior taxa média de ocupação do edifício face a 2021, ano com medidas de contingência mais restritivas no âmbito da gestão da pandemia de COVID-19.

Os centros de distribuição (CDP), centros de entrega (CE) e centros de logística e distribuição postal (CLD) foram igualmente alvo de intervenção, com:

- 330 intervenções na melhoria do ambiente de climatização das instalações, incluindo a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- 384 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED;
- Beneficiação de 35 quadros elétricos;
- Substituição de 12 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 124 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido ao alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 137 intervenções em elevadores.

Edifício de serviços administrativos

GRI 302-5

O antigo edifício sede dos CTT, em Lisboa, foi responsável por 1,4% dos consumos totais de energia dos CTT e 4,0% do consumo total de eletricidade. Manteve-se a monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, de forma a identificar e otimizar potenciais ações de redução de consumos/custos.

Salienta-se ainda o facto de parte da energia consumida no edifício ter sido proveniente de fontes renováveis, nomeadamente de energia solar térmica produzida para águas quentes sanitárias.

Restantes edifícios

GRI 302-5

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 1022 intervenções em edifícios, conforme acima indicado, conduzindo a uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Reinstalação da loja de Oeiras, com novo conceito de loja CTT, utilizando práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;

- Abertura de novas instalações em Famões (centro internacional de correio), Braga (centro operacional da CTT Expresso) e Algoz (centro de logística e distribuição);
- Pedido de autorização à Câmara Municipal de Lisboa para criação de rampa de acesso ao interior da loja CTT de Picoas.

A unidade de produção para auto consumo (UPAC), localizada nas instalações da CTT Expresso, no MARL, permitiu a produção e consumo de 600 MWh, em 2022. Esta produção foi praticamente o triplo da registada em 2021, sendo que a UPAC entrou em funcionamento em agosto desse ano.

Este tipo de investimento será alargado durante o ano de 2023 no âmbito do projeto [Bairros Solares](#), em parceria com a EDP.

Deu-se também continuidade às ações de substituição de equipamentos informáticos por outros equipamentos mais eficientes, potenciando uma poupança de energia nos estabelecimentos.

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 7 milhões de euros de eletricidade.

Mobilidade

GRI 302-1, 302-3, 302-5, 305-1, 305-5

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 4 180 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 667 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

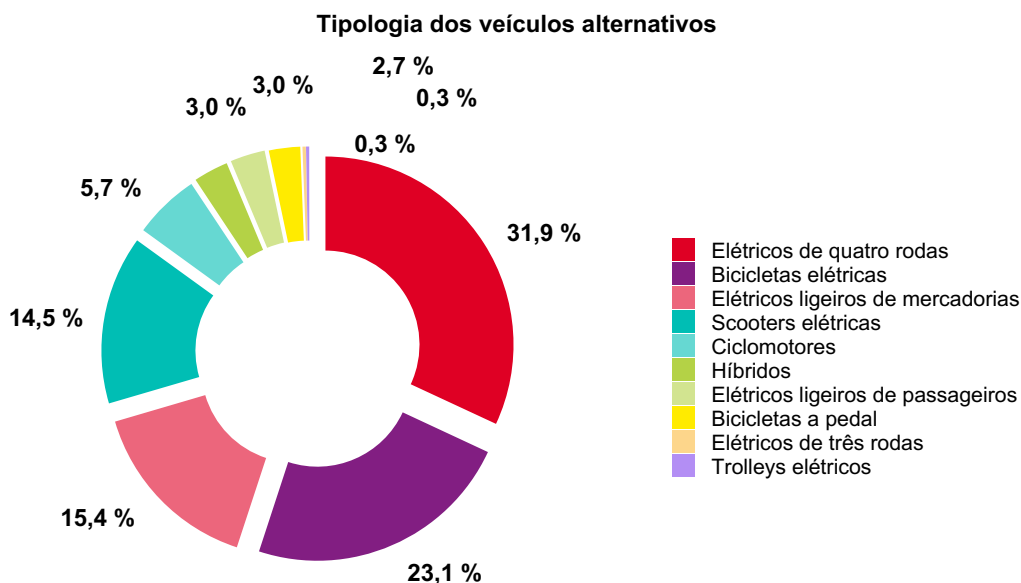
	'21	'22	Δ '22/'21
Veículos totais em exploração ³¹	3 840	4 180	9%
Veículos menos poluentes	346	667	93%

A uma atividade global de 66,0 milhões de quilómetros percorridos pela frota própria dos CTT (-3,0% do que em 2021), somam-se ainda 133,9 milhões de quilómetros percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-3,7% do que em 2021) e 2,0 milhões de km percorridos a pé pelos carteiros/as nos giros de distribuição apeados.

Sendo o modo rodoviário responsável por parte significativa da energia final consumida, é imperativo o desenvolvimento de medidas que visem a sustentabilidade desta atividade. As soluções distribuem-se em três áreas de atuação: o desenvolvimento tecnológico, a gestão da mobilidade e a mudança comportamental.

A procura de soluções economicamente eficientes e menos poluentes tem levado à aquisição de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que correspondem atualmente a 16% da frota global dos CTT, com um total de 667 veículos. No mesmo âmbito, a integração de veículos convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais, mas também reduzir ao máximo os impactos negativos da sua atividade.

³¹ Não inclui a frota da CORRE.



Os quilómetros percorridos pela frota de 667 veículos alternativos dos CTT aumentaram 126% face a 2021, devido não só ao aumento na quantidade deste tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

No ano de 2022 ocorreu um incremento significativo da eletrificação da frota, traduzida pela preparação da infraestrutura de carregamento (no continente e regiões autónomas) e na entrada ao serviço de 73 furgões ligeiros elétricos com tipologia 5 m³, 57 motocicletas elétricas e 140 quadriciclos elétricos. Foram igualmente integrados na operação 73 furgões ligeiros com motorização a combustão, adquiridos no final de 2021.

Os veículos elétricos caracterizam-se pelo facto de não emitirem gases com efeito de estufa durante a sua utilização, de serem silenciosos e também mais fáceis de conduzir (sem caixa de velocidades). Contribuem para a redução da pegada ecológica dos CTT e mitigam o risco das restrições de circulação em zonas urbanas/históricas a veículos convencionais.

De notar que a frota CTT tem vindo a registar uma variação no seu perfil de atividade, com aumento da utilização de veículos de maior volumetria como consequência do aumento do tráfego de expresso e encomendas.

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou face ao ano anterior, situando-se agora nos 4,0 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'20	'21	'22
Idade média global	2,7	3,5	4,0

Os CTT realizaram o Relatório Final do PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, com a chancela da DGE – Direção Geral de Energia e Geologia, relativo ao quadriénio 2018-2021, e deram início à preparação do novo Plano para 2022-2024. As principais medidas relacionam-se com a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, o controlo de abastecimentos e da manutenção dos veículos, a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais e a formação e sensibilização de condutores e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente. No final de 2021 a redução

acumulada atingia os 5,1% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 257 529 litros (superior ao exigido legalmente de 5,0%). Para 2022 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos 3 anos anteriores, com uma redução adicional na ordem dos 100 mil litros de combustível.

Na prossecução da aposta em veículos com motorizações alternativas, menos poluentes, foram realizados testes piloto com diversos veículos elétricos ou mais eficientes, em contexto operacional, nomeadamente quadriciclos e veículos dotados de sistemas de organização de serviço postal de modo a potenciar a mais eficiente distribuição. Esta avaliação é essencial para as opções futuras para o aumento da frota elétrica dos CTT.

Em 2020 os CTT lançaram um serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, serviço este que permite que os clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT nas cidades de Lisboa e Porto, para os locais contratados. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 180 mil objetos, representando uma receita de cerca de 250 mil euros.

Após a entrada em operação, em 2021, do primeiro *hub* próprio totalmente elétrico no Centro de Entrega 1300 em Lisboa, o reforço da frota elétrica *last-mile* dos CTT permitiu a entrada em operação de mais quatro *hubs* totalmente elétricos: Centro de Entrega 1000 em Lisboa, Centro de Distribuição Postal 2750 em Cascais, Centro de Apoio à Distribuição 9880 em Santa Cruz da Graciosa e Centro de Apoio à Distribuição 9400 no Porto Santo. Nos locais servidos por estes centros, a distribuição regular de correio e encomendas é efetuada sem emissão de poluentes.

Em 2021 os CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge* Portugal, acolhendo seis equipas participantes de todo o país, no CPL Centro, em Taveiro, Coimbra, no final do mês de outubro. A vitória pertenceu à Transportes Norte, representada por Vítor Pegas e João Matos. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC, com o objetivo de realçar trabalhadores/as das áreas de distribuição com práticas fundamentadas de eco-consumo e, ao mesmo tempo, baixo nível de sinistralidade. A equipa vencedora prova da nacional irá agora representar os CTT na final internacional do IPC *Drivers' Challenge* em 2023, após esta ter sido cancelada em 2022 como resultado da pandemia COVID-19.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT registaram um número de acidentes com causa rodoviária equiparável ao de 2021. Informação adicional pode ser encontrada na secção sobre [Segurança Rodoviária](#) do capítulo 4.5. Neste âmbito, os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2022 e Ano Novo 2022, promovidas pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, que visam promover a sensibilização para os comportamentos seguros da condução. Não obstante, este é já um tema de habitual foco e relevância para os CTT, dada a dimensão da frota e o elevado número de trabalhadores/as que diariamente percorre as estradas do país. O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT abrange todas as dimensões onde a intervenção humana pode exercer uma influência positiva, dando especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as, como se pode verificar no capítulo [4.5.5 Formação](#).

Os CTT associaram-se ainda aos Dias de Segurança ROADPOL, uma iniciativa que visa reduzir o número de mortes no trânsito por dia na Europa para zero, em, pelo menos, um dia do ano. Neste âmbito e para celebração do dia sem mortes na estrada, os CTT organizaram ações sobre esta temática e preocupação, que contaram com a participação de cerca de dezenas de serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 500 dirigentes, responsáveis operacionais e trabalhadores de diversas áreas dos CTT assinaram o seu compromisso individual com a Segurança Rodoviária.

Os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, efeméride assinalada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da

mobilidade suave. Em 2022, com menos restrições que em 2021 mas ainda em contexto de pandemia, o programa CTT incluiu um plano de comunicação e sensibilização que contemplou passatempos e dicas. Nesta semana, os CTT convidaram todos os/as trabalhadores/as a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes alternativos e/ou a partilha de boleias.

Em 2022, foi efetuado um balanço das ações realizadas pelos CTT no âmbito do Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, que os CTT assinaram, em 2019, a convite da Câmara Municipal de Lisboa, do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e da BCSD Portugal. Trata-se de um acordo público, voluntário, livre de encargos e colaborativo, entre a Câmara Municipal de Lisboa e um conjunto de 55 empresas e instituições, com o objetivo de melhorar ativamente a mobilidade na cidade de Lisboa, através do desenvolvimento de ações de mobilidade mais ecológicas, seguras e eficientes. O impacto positivo gerado pelos CTT no âmbito deste pacto cifrou-se em 380 toneladas de CO₂ não-emitidas no período 2020-2021 como consequência do aumento do nº de veículos elétricos na sua frota.

4.4.4 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

GRI 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

As alterações climáticas impactam os custos, as receitas e a reputação da Empresa, desempenhando um papel fundamental na definição da sua estratégia. Na maioria dos casos, a influência do tema provém do compromisso com a mitigação às alterações climáticas e de potenciais ganhos financeiros, mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

Em 2022, verificou-se uma diminuição (-0,2%) nas emissões totais de CO₂ (*scopes* 1, 2 e 3)³² dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente do aumento das emissões da atividade de transporte subcontratado rodoviário.

As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram um ligeiro aumento anual (0,5%), que se reflete no total das emissões carbónicas diretas e indiretas provenientes da aquisição de energia para utilização própria (*scopes* 1 e 2).

O *scope* 3, maioritariamente associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 81,9% das emissões globais da atividade da Empresa, seguindo-se as emissões do *scope* 1 relativas ao consumo de combustíveis pela frota e de gás nos edifícios (18,1%) e as do *scope* 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,01%).

Emissões carbónicas dos CTT GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

t CO ₂	'21	'22	Δ '22/'21
Emissões diretas – <i>Scope</i> 1	15 999,4	16 077,6	0,5%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 2	9,0	9,9	10,0%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 3	72 862,0	72 620,1	-0,3%
Total de emissões (<i>Scopes</i> 1, 2 e 3)	88 870,4	88 707,6	-0,2%
Total de emissões (<i>Scopes</i> 1, 2 e 3) meta SBTi³³	54 513,0	56 259,8	3,2%

As emissões diretas (*scope* 1) sofreram um ligeiro aumento, maioritariamente devido a um superior número de quilómetros percorridos na distribuição por motociclos e a maior atividade comercial e de apoio nos CTT, Banco CTT e 321 Crédito.

³² Os CTT divulgam emissões de CO₂ ao longo do Relatório Integrado, com exceção da tabela "Emissões atmosféricas diretas dos CTT" onde se apresentam as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE). As emissões de GEE são consideradas não materiais para o setor.

³³ O âmbito da meta SBTi (Science-based Targets initiative) exclui a atividade da CTT Express e inclui a totalidade do *Scope* 1 e do *Scope* 2, e para o *Scope* 3 o Transporte aéreo, o Transporte rodoviário por frota subcontratada e o *Commuting*.

Emissões atmosféricas diretas dos CTT GRI 305-1, 305-5, 305-7

Emissões de GEE (t CO₂e)³⁴	'21	'22	Δ '22/'21
Frota ³⁵	16 100,0	16 186,2	0,5 %
Gás	55,4	47,8	-13,7 %
Total de Emissões diretas (scope1)	16 155,4	16 234,0	0,5 %
Outros poluentes e GEE (t)			
NO ₂	115,0	115,5	0,4 %
SO ₂	45,7	45,7	— %
CH ₄ e N ₂ O	0,2	0,2	— %

As emissões indiretas resultam da energia elétrica e energia térmica consumidas nos edifícios, bem como de outros consumos indiretos que ocorrem ao longo da cadeia de valor, nos quais se enquadram os transportes subcontratados rodoviário, aéreo e marítimo, a distribuição efetuada por veículos pertencentes aos carteiros e as viagens de serviço e as viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

Ao adquirir eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, as emissões carbónicas para o consumo de eletricidade dos CTT são reportadas como nulas tendo por base o conteúdo carbónico específico do fornecedor de eletricidade (abordagem *market-based*). Ao avaliar-se a pegada carbónica global tendo por base o *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 9,2 kt CO₂ evitadas em 2022. Assim, a aquisição de energia verde tem influência na pegada carbónica global dos CTT, bem como o respetivo desempenho face às metas de redução carbónica adotadas.

Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

t CO₂³⁶	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	9,0	9,9	10,0%
Total de Emissões indiretas (Scope 2)	9,0	9,9	10,0%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-3,7% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas (-2,7%).

No que diz respeito à operação da CTT Express, a partir de 2021 assistiu-se a uma alteração no modelo de distribuição *last-mile* em que, progressivamente, foi sendo substituída a operação franchisada por transporte subcontratado. Dificuldades técnicas fizeram com que apenas atualmente fosse possível reunir dados fiáveis sobre a distância percorrida pelos veículos da operação franchisada. Com a transição para transporte subcontratado esta limitação foi ultrapassada e daí o surgimento de um maior número de quilómetros percorridos em distribuição *last-mile* em 2021 e 2022 face a anos anteriores. Esta transição teve um impacto positivo no aumento da eficiência de entrega, medida em gramas de CO₂ por objeto entregue, com a distância percorrida em 2022 a diminuir 6,8% face a 2021.

Em relação à operação da CTT Expresso, foi efetuada uma atualização da informação de quilómetros percorridos em 2021, sendo que em 2022 se registou um aumento de 4,7% nos quilómetros

³⁴ Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf) e Global Warming Potential Values - IPCC Fifth Assessment Report (AR5), convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O. Gás: valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e WRI GHG Emission Factors Compilation, convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

³⁵ Não inclui a frota da CORRE.

³⁶ Eletricidade: para abordagem *location-based*, valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e <https://www.statista.com/statistics/1190075/carbon-intensity-outlook-of-spain>. Energia térmica: valor estimado através do Despacho 4343/2019 e <https://www.sce.pt/relatorio-dgeg-factor-energia-primaria-da-rede-da-climaespaco-v0/>. Não inclui a CORRE.

percorridos face ao ano anterior. De notar que uma parte significativa da atividade de carga da CTT Expresso foi externalizada durante 2021 e 2022, atividade esta que não está ainda refletida no desempenho carbónico reportado.

De destacar também que os CTT têm vindo a investir em e a implementar sistemas informáticos de rotas dinâmicas, que potenciam a otimização das rotas e, conseqüentemente, a eficiência energética associada à atividade de transporte e distribuição de correio, encomendas e expresso.

É ainda de realçar que a frota subcontratada da CTT Express e da CTT Expresso passou a incorporar em 2022 a utilização de veículos elétricos na distribuição, ainda numa escala reduzida, mas que se pretende que seja o início de uma trajetória crescente.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. No transporte aéreo nacional houve um acréscimo de 8,7% em kg transportados em Portugal e 14,2% em Espanha, ligado ao aumento das encomendas postais (15,6%) e EMS (expresso) (24,6%) e da reposição de voos, que permitiu a utilização preferencial deste modo de envio de correio. No transporte aéreo internacional houve um aumento global de 33,7% em kg, fruto do acréscimo da quantidade de correio prioritário (44,6%) e de EMS (89%), apesar da diminuição de 6,6% na distância percorrida.

No transporte marítimo de correio, expresso e encomendas assistiu-se a um aumento de 8,6% no peso transportado, com uma diminuição de 2,7% na distância percorrida. De registar o aumento exponencial no transporte de encomendas face a 2021 (+408%), principalmente pelo escoamento que foi feito por esta via no transporte inter-ilhas para minimizar os impactos negativos do final do ano. As emissões relativas a este tipo de transporte sofreram uma diminuição de 42,9% (50,3 t CO₂) em virtude do ajuste no tipo de embarcação considerada face a 2021 (navio de contentores em 2022, navio de carga a granel em 2021), e respetivo fator de emissão.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores/as sofreram uma diminuição em 2022 originada pela implementação de modos mais flexíveis de organização de trabalho, introduzidos durante a pandemia COVID-19, e conseqüente diminuição da distância média percorrida, com impacto direto nesta linha de emissões carbónicas da Empresa.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro registaram um aumento face ao ano anterior, justificadas pelo levantamento das restrições de circulação. Não obstante, foi dada continuidade e ênfase à realização de reuniões por áudio/videoconferência com recurso a ferramentas como o MS Teams.

Outras emissões atmosféricas indiretas GRI 302-3, 305-4

t CO ₂ ³⁷	'21	'22	Δ '22/'21
Transporte aéreo	13 217,8	15 629,0	18,2 %
Transporte marítimo	118,4	66,9	-43,5 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	52 890,5	51 458,1	-2,7 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 374,4	1 013,6	-26,3 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ³⁸	18,0	61,4	241,1 %
<i>Commuting</i>	5 243,0	4 391,1	-16,2 %
Total de emissões indiretas (Scope 3)	72 862,1	72 620,1	-0,3 %

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 16,6 g de CO₂, o que resultou num aumento de 6,2% face ao ano

³⁷ Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption version 2.6, através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools para os vários combustíveis utilizados pelas frotas e aplicados aos respetivos consumos. Não inclui a CORRE.

³⁸ Não inclui a CTT Express.

anterior. Esta degradação de eficiência resulta da conjugação da diminuição de tráfego global com o ligeiro aumento verificado nas emissões. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 5,5% face a 2021, associado aos fatores acima expostos.

Alterações climáticas

Os CTT consideram o combate às alterações climáticas como um tema de relevância crescente, para a sociedade e para as empresas e têm vindo a percorrer um longo caminho na promoção e apoio à transição energética.

Temos também vindo a verificar uma pressão crescente por parte dos clientes na procura por soluções menos poluentes ou carbonicamente neutras. Os CTT anteciparam essa tendência com o lançamento do Correio Verde, em 2010, e a Oferta Expresso, em Portugal, compensando as emissões diretas impossíveis de evitar, sem custos acrescidos para os clientes. A oferta cujas emissões diretas são neutralizadas representa 17,1% da receita total dos CTT.

Membros da iniciativa “Business Ambition for 1.5°C”, do *United Nations Global Compact*, os CTT alinham as suas estratégias com o objetivo global de manter o aumento da temperatura média do planeta abaixo dos 1.5°C”. A par disso, os CTT integram o grupo de empresas com metas ambiciosas de redução de emissões carbónicas aprovadas, pela *SBTi – Science Based Target Initiative*, comprometendo-se a reduzir as emissões absolutas em 30% até 2025, face a 2013, e as emissões por carta ou encomenda em 20%, no mesmo período.

Realçando o seu desempenho, os CTT foram distinguidos com classificações de topo, a nível mundial, nos dois *rankings* de sustentabilidade em que participa: o *Carbon Disclosure Project* (CDP) e o *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), do *Internacional Post Corporation* (IPC).

No CDP, em 2022, na vertente *Climate Change*, mantivemos o patamar de Liderança com a pontuação de A. Especificamente, obtivemos nível máximo (A) no que respeita às metas de gestão carbónica, emissões de âmbito 1 e 2, processos de gestão de risco, divulgação de risco, divulgação de oportunidades, governação e iniciativas de redução de emissões.

Já no ranking SMMS, ocupámos o 5º lugar no grupo de 21 operadores postais a nível mundial. Como aspetos positivos do nosso desempenho face ao setor, o IPC destacou a eletricidade proveniente de fontes exclusivamente renováveis e a elevada taxa de reciclagem dos resíduos não urbanos. Realçou ainda a expressiva redução de emissões diretas desde 2008, data de lançamento deste programa setorial, bem como a eficiência carbónica da nossa frota, dos edifícios e da entrega de objetos de correios. Este programa visa também ele endereçar os objetivos de sustentável do setor para os próximos 10 anos, focando-se em sete categorias de intervenção: saúde e segurança, aprendizagem e desenvolvimento, eficiência de recursos, alterações climáticas, qualidade do ar, economia circular e compras sustentáveis.

Pelo 4º ano consecutivo, os CTT juntamente com outros 17 operadores postais mundiais para celebrar o *Green Postal Day*, iniciativa também promovida pelo IPC e que pretende assinalar os resultados positivos do esforço coletivo que os operadores postais têm vindo a fazer. Destacam-se os desempenhos para combater as alterações climáticas e reduzir as emissões carbónicas.

Em 2022, foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, e foi concluído o Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa. O compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 visa assegurar a contribuição dos vários agentes económicos para o alcance dos objetivos e metas definidas no âmbito do Plano de Ação para as Energias Sustentáveis e o Clima e promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT

submeteram 14 medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

Os CTT associaram-se ao Pacto do Porto para o Clima, demonstrando uma vez mais o seu comprometimento com a descarbonização da atividade da empresa, com a promoção de um consumo mais responsável e com o contínuo desenvolvimento do seu portefólio de oferta em resposta às necessidades dos clientes e da sociedade em geral.

Aderimos ao manifesto Mulheres pelo Clima - dos países de língua portuguesa para o mundo, iniciativa, promovida pela *Business as Nature*, que junta mulheres de todas as geografias e das mais diversas áreas num movimento integrado, atuante e comprometido com o progresso e bem-estar das comunidades e a sustentabilidade do planeta, realçando a necessidade de um maior equilíbrio e aproximação entre os direitos humanos e a ação climática, com foco na implementação de modelos de desenvolvimento sustentável.

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climáticos, com implicações ao nível de custos e da operação, ocorreram 12 eventos destacando-se as tempestades de inverno e inundações. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 21,8 mil€ a nível operacional e de 6,2 mil€ ao nível do potencial de trabalho.

O registo e o estudo desses eventos, das possíveis formas de mitigação e o desenvolvimento de mecanismos de resiliência aos mesmos, tem permitido aos CTT a adoção de estratégias adequadas e equilibradas de gestão perante a ocorrência de novos fenómenos meteorológicos extremos.

Os CTT adotam a seguinte formulação de princípios nestas matérias:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- Melhorar a eficiência energética de equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho;
- Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva.

4.4.5 Consumos, resíduos e economia circular e biodiversidade

Água

GRI 303-1, 303-3, 303-4, 303-5

A atividade postal não é particularmente intensiva no consumo de água, embora esta constitua um recurso para o funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para rega e para situações pontuais de lavagem de veículos e de utilização em equipamentos de climatização.

Consumo de água dos CTT

	'21	'22	Δ '22/'21
Consumo (m ³) ³⁹	33 247,7	35 479,4	6,7%

³⁹ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE, da Soluções Empresariais, da Medspring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

O aumento registado no consumo de água, em 2022, deve-se a melhorias do sistema de contabilização com a inclusão de quatro novos pontos de consumo, face ao ano anterior. Foi mantida a implementação de medidas com vista à racionalização de consumos e a prática de redução do número de lavagens de viaturas. Para os edifícios da região de Lisboa, os CTT monitorizam a informação sobre o consumo de água da rede em tempo real, com recurso a telemetria, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

Os CTT possuem uma licença de utilização dos recurso hídricos para rejeição de águas residuais, no edifício de Taveiro, que define pontos de descarga e parâmetros a monitorizar, respetiva periodicidade de análise, valores limites de emissão a cumprir e reporte à entidade competente.

Consumo de materiais

GRI 301-1, 301-2, 306-2

Embora a atividade dos CTT quase não recorra à incorporação de materiais enquanto consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, tem-se dado prioridade à sua redução e promoção de utilização de materiais reciclado.

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 772,9 de toneladas de consumo⁴⁰ de materiais, um aumento de 8,7% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 80,6% e 17% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de papel decorrente do aumento da atividade *Printing & Finishing* e Mailmanager, com um aumento de novos clientes e de impressão de mailings.

Acresce o facto de em 2022, 55% da oferta de correio, expresso e encomendas CTT incorporar materiais reciclado.

Prosseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e a desmaterialização de procedimentos por modelos digitais, com a subscrição *online* de formulários em detrimento da pré-impressão, bem como o arquivo digital dos processos gerados, nomeadamente nas áreas operacionais. No âmbito desta inovação, destaca-se o processo de *paper free*, que visa a não impressão de documentos de expedição quer ao nível de Inbound como do Outbound, reduzindo assim o arquivo físico documental nas áreas. Também o projeto Deminis, associado ao desalfandegamento de objetos extra-comunitários, está agora assente um processo mais automatizado, onde a relação com o cliente, passou a ser feito via portal na web, ao invés da tradicional carta e ofícios físicos. No Banco CTT, a desmaterialização dos extratos, conta já com cerca 70% da base clientes com extrato digital.

Resíduos e economia circular

GRI 301-2, 301-3, 306-1, 306-2; 306-3, 306-4, 306,5

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. Este ano verificou-se um aumento da quantidade anual de resíduos produzidos, justificado sobretudo pelo crescimento de atividade em Espanha. Também a taxa de valorização global aumentou, posicionando-se nos 99,1%.

⁴⁰ Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático *e-procurement*. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais.

Resíduos

	'21	'22	Δ '22/'21	Destino
Papel e cartão	1 393,5	1 483,5	6,5 %	Valorização
Plástico	280,7	334,7	19,3 %	Valorização
Paletes madeira	915,1	978,2	6,9 %	Valorização
Resíduos indiferenciados	363,6	294,0	-19,1 %	Valorização/ Eliminação
Outros	107,0	196,3	83,5 %	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	3 059,9	3 286,6	7,4%	

Resíduos por perigosidade e destino⁴¹

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	5,0	16,4	21,4
Resíduos não perigosos	3 250,7	14,5	3 265,3
Total	3 255,7	30,9	3 286,6

Os CTT têm vindo a desenvolver processos de logística inversa junto de clientes e parceiros, de forma a maximizar a ocupação da rede através do transporte em retorno de materiais e o nível da eficiência da rede de transportes e logística dos CTT e de custos.

Outra via que estamos a prosseguir é a da promoção de uma economia mais circular. Em 2022, orgulhamo-nos de ter recebido o Prémio *Coups de Coeur*, da responsabilidade da *PostEurop*, que distinguiu a iniciativa de reconversão de máscaras sanitárias inutilizadas em materiais novos. A iniciativa advém de uma parceria com uma *spin-off* da Universidade do Minho, a *To-Be-Green*, que procedeu à reciclagem das máscaras em objetos decorativos, como enfeites de Natal. Atualmente, estamos a incorporar o polímero resultante do processamento destas máscaras na produção de tabuleiros utilizados nas operações de tratamento de objetos de correio, expresso e encomendas.

Também no âmbito da circularidade da nossa operação, desenvolvemos uma embalagem reutilizável para entrega de encomendas, que tem o potencial de poder ser reutilizada até 50 ciclos de envio. Os CTT têm ainda um projeto-piloto de farripas de papel 100% recicladas, produzidas a partir de papel usado no nosso maior centro de produção e logística, em Lisboa, que se encontra disponível em algumas lojas CTT. Estes materiais reciclados servem para o enchimento das embalagens na zona de Preparação de Envios.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT manteve a sua associação com o movimento Merece (Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos), visando um fim sustentável dos cartões bancários com a sua recolha e reciclagem, sem qualquer custo para os clientes. Os resíduos dos cartões são depois convertidos em materiais integrados em mobiliário urbano. Adicionalmente é efetuada a compensação da pegada de carbono estimada para os cartões com a plantação de uma árvore por cada quilograma de cartões recolhido.

Biodiversidade

GRI 304-2, 304-3, 306-2

Os CTT dedicam especial atenção à mitigação dos seus impactos, embora indiretos, na biodiversidade. O facto de uma parte relevante do negócio CTT assentar na comunicação em papel torna este tema relevante para a empresa. Assim, apesar de não ser considerado um tema crítico, a empresa gere os seus impactes de forma ativa, apostando na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

⁴¹ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a Soluções Empresariais, a New Sping, a Medspring, a Open Lockers e a CTT Imobiliária.

Para as soluções de correio são privilegiadas opções de maior sustentabilidade, sobretudo ao nível da seleção dos materiais a utilizar. De realçar que as saquetas e caixas CTT e a oferta correio verde têm certificação FSC.

O negócio filatélico, contribui também para a divulgação ambiental, com o lançamento regular de emissões dedicadas à biodiversidade, à natureza ou à fauna e flora nacionais. Em 2022, foi mantida a tradição com o lançamento em circulação de várias emissões filatélicas e livros, todas elas produzidas com papel certificado FSC, com os temas “A Caça em Portugal (2.º Grupo)”, “Cavalos-Marinheiros da Ria Formosa”, “Fainas Épicas de Portugal”, num total de 751 mil de unidades filatélicas.

Complementarmente, fazemos parte da iniciativa “act4nature”, e subscrevemos os 10 compromissos comuns, assim como um conjunto de compromissos individuais focados na contínua sensibilização e comunicação, interna e externa, sobre o tema da preservação da biodiversidade e do uso sustentável dos recursos naturais.

A campanha “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com a Quercus pelo 9º ano consecutivo, é uma iniciativa de excelência que tem por objetivo reflorestar Áreas Protegidas e Zonas Classificadas do nosso país com espécies autóctones, em particular as áreas mais afetadas pelos incêndios. O kit desta edição, deu a conhecer o Loureiro (*Laurus nobilis*), mantendo-se à venda nas Lojas CTT e na nossa Loja Online, até ao lançamento da próxima edição. Desde o início deste projeto, já foram plantadas mais de 110 mil árvores.

Este ano, os CTT foram novamente parceiros do governo português no âmbito do programa “Aldeia Segura, Pessoas Seguras”, divulgando um conjunto de conteúdos junto dos seus trabalhadores/as e clientes, por forma a sensibilizar para a prevenção de comportamentos de risco e para a adoção de medidas de autoproteção e de preparação para a incêndios rurais, como forma de reforçar a sua segurança.

Sensibilização e comunicação com a comunidade

Os CTT transmitiram informação sobre os temas de sustentabilidade através do canal de televisão emitido na rede de lojas, a nível nacional, e partilharam regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook, que conta atualmente com mais de 58 mil fãs. Estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 131 mil seguidores. Em 2022, foram lançados 192 *posts* relacionados com os temas de sustentabilidade.

No *website* do Banco CTT, criaram-se as “Green Tips”, um espaço de partilha de dicas e recomendações simples com o objetivo de promover hábitos sustentáveis e que podem ser aplicadas no dia a dia.

Manteve-se ativa a campanha *Keep Me Posted* – Direito à Escolha do Cidadão, que visa promover o direito à escolha da forma como quer receber a sua informação (tais como contas e extratos dos prestadores de serviços). Esta não é uma campanha anti-digital, mas uma campanha pró-escolha, que conta com o apoio de outras associações portuguesas – a apigraf, a Navigator, a Celpa e a Deco.

Os CTT promoveram múltiplas participações enquanto oradores em encontros temáticos e conferências. Destacamos a participação na XXIX Fórum AICEP das Comunicações Lusófonas, no painel “Sustentabilidade como modelo de negócio” da *Green Economy Forum*, no painel “Sustainability & Innovation” do *ThinkingFootball Summit*, na conferência EDP *Business Summit*, no *Mobi Summit*, no painel “Comunicação de Sustentabilidade” da Grande conferência Negócio Sustentabilidade – Cofina, no Encontro de Altos Dirigentes da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), no *GreenFest* e, finalmente, na conferência *Post+Parcel Expo*. Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT no Jornal de Negócios, na revista *Green Savers*, no *Yearbook Capital Verde Eco*, nos *websites* da *Marketeer*, da

Executive Digest, na plataforma digital ECO – Capital Verde, e a autoria de um artigo de opinião na plataforma *Green Purpose*, revista Recicla da Sociedade Ponto Verde.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2022, foi cerca de 5,2 M€. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa na renovação da frota com vista à melhoria do desempenho global dos CTT.

Investimentos ambientais

(1000 €) ⁴²	'21	'22	Δ '22/'21
Manutenção, conservação dos edifícios	437,4	617,5	41,2%
Renovação da frota convencional	3 003,5	1 800,5	-40,1%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	122,5	143,0	16,7%
Equipamentos informáticos	182,6	617,7	238,3%
Renovação da frota elétrica	900,2	1 949,9	116,6%
Certificações e conformidade legal	49,8	53,9	8,2%
Gestão energética e carbónica	34,3	52,7	53,6%
Total nacional	4 730,3	5 235,2	10,7%

4.5 Envolvimento com as pessoas

No que respeita às pessoas dos CTT, pretendemos assegurar a paridade de género na gestão de topo e intermédia até 2025 e alavancar uma cultura centrada nos/as trabalhadores/as e no seu bem-estar.

Neste sentido, a gestão de Pessoas é pautada pelas seguintes prioridades: conceber, desenvolver e implementar a estratégia e as respetivas políticas de desenvolvimento de Pessoas CTT, que permitam promover as competências, premiar o desempenho e agilizar a organização, bem como manter um bom ambiente social e de bem-estar. Pretendemos, assim, promover a melhoria da experiência dos/as trabalhadores/as, investindo continuamente na saúde, na formação e na qualificação, otimizando e adequando as Pessoas CTT, sempre conscientes da evolução e os desafios de mercado e dos clientes.

⁴² Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da Soluções Empresariais, da New Spring, da Medspring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

Destaques



Familiaramente Responsável

Os esforços de conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar recebeu a certificação de Empresa Familiarmente Responsável, pela Fundação MásFamilia.



Programa Vitória

As Pessoas CTT com maiores restrições às suas funções foram avaliadas e, quando possível, recolocadas em novas funções mais adaptadas aos seus condicionalismos.

4.5.1 Caracterização do capital humano

GRI 2-7, 2-8, GRI 401-1, 403-9

Em 31 de dezembro de 2022⁴³, o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 506, menos 102 (-0,8%) do que em 31 de dezembro de 2021.

Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2021	31.12.2022	Δ 2022/2021	
Correio e Outros ⁴⁴	10 866	10 628	-238	-2,2%
Expresso e Encomendas ⁴⁵	1 258	1 345	87	6,9%
Banco CTT ⁴⁶	455	497	42	9,2%
Serviços Financeiros e Retalho	29	36	7	24,1%
Total, do qual:	12 608	12 506	-102	-0,8%
Efetivos/as	11 283	11 192	-91	-0,8%
Com contratos a termo	1 325	1 314	-11	-0,8%
Portugal ⁴⁷	12 015	11 788	-227	-1,9%
Outras geografias	593	718	125	21,1%

Verificou-se um crescimento de trabalhadores/as em quase todas as áreas de negócio, com exceção na área de Correio e Outros (-238), em grande medida devido aos projetos de aumento da produtividade das operações em curso, que têm adaptado a rede ao novo perfil de tráfego e reduzindo a necessidade de contratação suplementar, bem como ao programa de otimização de recursos

⁴³ Para mais informação consultar a [Tabela 1 – Trabalhadores](#), no Anexo III.

⁴⁴ Inclui CTT, S.A., CTT Contacto, NewSpring Services e MedSpring.

⁴⁵ Inclui dados da CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha) e Open Lockers.

⁴⁶ Inclui Banco CTT, Payshop e 321 Crédito.

⁴⁷ Inclui as pessoas a trabalhar em empresas com operações em Portugal. A contabilização de trabalhadores/as em "Outras geografias" diz respeito àqueles/as que trabalham noutros países.

humanos a decorrer principalmente na estrutura central, que já resultou em 80 acordos de suspensão de contratos de trabalho.

O número de saídas e entradas foi de 2 316 e 3 735, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,5%.

A taxa global de ausências registou um forte incremento, quer nos CTT, S.A., onde a taxa apurada foi de 9,6% (+0,96 p.p. que em 2021), quer no Grupo CTT, onde a taxa subiu para 9,0% (+0,86 p.p.).

Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,5%), sinistralidade (0,7%), atividade sindical (0,4%), parentalidade (0,6%) e outros motivos (0,9%) como assistência à família, luto ou faltas injustificadas. De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 8,4%.

A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo) foi de 7,5%. A taxa de retorno após licença parental correspondeu a 95,1%.

Em relação à subcontratação de pessoas, os CTT contabilizaram o número de horas contratadas e faturadas pelas empresas de prestação de serviços e de trabalho temporário. A esse valor de horas é feita a correspondência a um número de Equivalentes de Tempo Integral (ETI), que equivaleria ao trabalho prestado por um/a trabalhador/a a tempo inteiro. Em 2022, o número de ETI registados foi de 1 366.

4.5.2 Certificações

GRI 403-1

A aposta estratégica na certificação, [já mencionada anteriormente](#), tem contribuído de forma significativa para a consistência e qualidade dos serviços prestados e otimização dos processos nas várias fases da cadeia de valor, criando uma forte dinâmica de motivação interna, ao desenvolver e fomentar a participação dos/as trabalhadores/as, com impacto na melhoria da satisfação dos clientes e reforço da imagem dos CTT. Ao nível interno, as certificações obtidas pelos CTT em 2022 foram:

Certificações Reconhecimentos	Conciliação entre Vida Pessoal e Profissional	Segurança e Saúde no Trabalho
Referenciais Corporativa CTT	Empresa Familiarmente Responsável - efr 1000-1	ISO 45001
Operações		Direções e áreas corporativas ⁴⁸ Gestão de Objetos Postais nas áreas de Produção e Logística (Norte e Sul), Transportes (Norte, Centro e Sul), Gestão Aduaneira, Entrepasto Postal Aéreo (EPA), Balcão de Aceitação (Norte, Centro e Sul) e na Gestão Documental nas Soluções Empresariais (Centro e Sul)
CTT, S.A.	X	
CTT Expresso	X	Recolha, Tratamento, Transporte e Distribuição de Documentos e Mercadorias, outros Envios Postais e Serviços Complementares na Área da Logística, desenvolvidos no Mercado CEP (Courier, Express e Parcels), no Território Nacional e Internacional.
CTT Contacto	X	

Além destas certificações, os CTT têm vindo a realizar um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Destacamos o facto de terem sido mantidas com sucesso, em 2022, as certificações que constam do quadro a seguir, incluindo a Certificação de

⁴⁸ Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express (Espanha), CTT NewSpring Services e MedSpring.

Postos de Correio e a Certificação SMETA (4 Pilares), na CTT Expresso. As certificações podem ser consultadas também em ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Segurança da Informação	Certificação de Serviços Pontos CTT	SMETA (5)
Referenciais	ISO 9001	ISO 27001 IEC	Referencial de Certificação de Serviços	4 Pilares
Corporativa CTT	X			
Operações	X	X		
CTT Expresso	X			X
CTT Contacto	X			
Rede de Postos de Correio			X	

Relativamente à Certificação de Serviços, esta teve como principal objetivo promover qualidade no atendimento ao cliente, por forma a garantir a excelência nos produtos e serviços CTT. Esta certificação de serviços na rede de retalho, que tem mais de 10 anos, visa garantir a manutenção dos padrões de exigência, sendo que, em 2022, os objetivos foram:

- Manutenção da certificação interna;
- Certificação de 44 lojas CTT, com um grau de realização foi de 100%, através de um sistema multi-site, com uma amostragem selecionada e auditada anualmente;
- Canais Externos: certificação de 88 pontos CTT e 24 gestores de pontos CTT, com grau de realização de 100%.

A Certificação Externa, realizada em 2022 pela Bureau Veritas, consistiu na validação e auditoria a um referencial de requisitos que definiam a qualidade no atendimento nos pontos CTT. Este ano foi particularmente ambicioso, sendo a primeira vez que a empresa propôs certificar mais do dobro dos pontos CTT que nos anos anteriores (+120). Tendo obtido esta certificação com um excelente resultado, os CTT apresentaram, desde junho de 2022, uma rede de 520 pontos CTT certificados, cobrindo mais de 85% dos concelhos a nível nacional. Estas certificações atestam que os CTT apresentam maturidade na sua vasta rede de pontos de acesso, oferecendo um serviço de atendimento dotado de condições que maximizam a satisfação do cliente.

Salientamos também a iniciativa, com início a 6 de junho de 2022, de abolição de impressão de grande parte das listagens das lojas, que serviam de suporte à conferência das suas atividades diárias. A conferência na loja passou a ser totalmente realizada no ecrã, diminuindo também o arquivo. Esta alteração foi resultado do trabalho desenvolvido no Projeto Desmaterialização, com o intuito de fomentar a melhoria dos processos das lojas.

4.5.3 Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 2-30, GRI 405-2

Como já foi referido no [Relatório Integrado de 2021](#), após celebração do primeiro Acordo de Empresa (AE), a 25 de novembro de 2020, entre a empresa CTT Expresso e 6 associações sindicais, o dia 3 de janeiro de 2021 representou o início da sua vigência e, conseqüentemente, o início de uma nova etapa na política de gestão de pessoas nesta empresa, alinhada com a nova estratégia Pessoas e Cultura. Pretende-se que contribua para o desenvolvimento pleno da atividade da CTT Expresso e a sua afirmação como líder no mercado em que atua, na dupla dimensão económica e social, assim como na melhor experiência de serviço junto dos clientes.

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial para o ano de 2022, tendo as partes celebrado o respetivo acordo, em 28 de abril. Associado a este acordo, ficou o compromisso de a empresa admitir 50 trabalhadores/as, do grau de qualificação I, para o quadro permanente até final de 2022, tendo o número final de admissões sido alcançado. Por fim, o ano de 2022 marcou a adesão de uma associação sindical ao AE CTT Expresso e ao Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Expresso 2022, facto que permitiu que este acordo passasse a abranger mais 24 colaboradores/as.

Relativamente aos CTT SA, o processo negocial relativo à revisão salarial do AE CTT para 2022, teve início a 12 de janeiro, sendo realizadas 8 reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes. O processo foi concluído sem obtenção do acordo destas em relação à proposta final apresentada pela empresa. Contudo, e para proteção e benefício dos/as colaboradores/as, a empresa tomou a iniciativa de implementar a proposta final apresentada às Associações Sindicais, com data de efeitos a 1 de janeiro de 2022.

O ano de 2022 foi ainda marcado pelo início do processo de revisão salarial do AE CTT para 2023, assim como a continuidade da discussão do atual modelo de carreiras de não quadros, que se prolongaram para o ano de 2023.

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1 951,50 €	2 514,50 €	0,78
Quadros médios	1 299,10 €	1 342,60 €	0,97
Atendimento	1 087,90 €	1 156,90 €	0,94
Distribuição	869,40 €	930,70 €	0,93
Outros grupos	872,10 €	997,40 €	0,87
Global	1 127,35 €	1 125,22 €	1,00

Em resposta ao indicador GRI 2-21, enquadrado no Global Reporting Initiative, os CTT divulgam a proporção entre a remuneração anual total do/a trabalhador/a mais bem pago, em cada país em que a organização atua, e a remuneração média anual total de todos os trabalhadores/es, excluindo o/a mais bem pago/a, para esse mesmo país. A proporção, em 2022, foi de 22,3 (-0,7% que no ano anterior) e, como tal, a proporção do aumento percentual dessa taxa continua a ser nula.

4.5.4 Avaliação, gestão de talento e experiência do trabalhador/a

GRI 401,3, 404-3

A estratégia de gestão de Pessoas CTT tem como objetivo melhorar a experiência do/a colaborador/a, o seu grau de satisfação, o seu envolvimento na organização, o sentido de pertença e de orgulho na marca, de forma a incrementar o compromisso de todos, tornando cada colaborador/a em embaixadores e embaixadoras da marca CTT, melhorando consequentemente a experiência dos clientes.

O AE estabeleceu o objetivo e o conteúdo profissional para cada um dos graus de qualificação e categorias profissionais. Estão definidos também os critérios de progressão e evolução profissional, baseados nos princípios do reconhecimento, mérito e do desempenho, da aquisição e aumento de competências, com ênfase no empenho e esforço de desenvolvimento de cada trabalhador/a e na sua contribuição para a cadeia de valor.

Em 2022, o modelo de avaliação de desempenho “Evoluir CTT”, passou a contemplar três componentes: objetivos (corporativos; de direção e individuais); competências; e compromisso (orgulho CTT, empenho e responsabilização). As componentes de objetivos e competências têm associadas ponderações que variam de acordo com o perfil funcional de avaliação. Este modelo visa reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de desempenho, a consolidação da cultura e dos valores empresariais e o reconhecimento e diferenciação dos contributos.

O processo envolveu a transmissão de resultados, por parte das chefias aos trabalhadores e trabalhadoras, inclui o balanço da atividade e a apresentação dos objetivos para o novo ciclo, favorecendo a identificação de eventuais necessidades de desenvolvimento.

Houve uma forte aposta na divulgação do modelo de avaliação de desempenho “Evoluir CTT”, por forma a explicar as várias fases do processo de avaliação do desempenho, quer através de sessões de esclarecimento aos/às trabalhadores/as, bem como disponibilização de vídeos e *quick guides* na Intranet CTT para colmatar eventuais dúvidas.

O processo de Avaliação Anual de Desempenho relativo ao ano de 2021 foi inteiramente realizado, com sucesso, no novo Portal My CTT em 2022, no módulo correspondente à avaliação de desempenho, designado de “Performance & Goals”, envolvendo 9 221 trabalhadores/as, correspondendo ao total do universo elegível.

Nos CTT, a motivação e desenvolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras assumiram um papel crítico e crucial para o sucesso do negócio, pelo que a empresa apostou na afirmação de uma cultura que privilegia a sua experiência e as suas aptidões. A avaliação das competências mais críticas para o desempenho da função, um aspeto fundamental desta cultura, permitiu decisões mais acertadas em processos estratégicos como: recrutamento e seleção, reclassificação profissional, nomeação de novas chefias, desenvolvimento e identificação de potencial e de reestruturação (mobilidade interna).

Neste âmbito, recorrendo exclusivamente a recursos internos, foram realizados 127 processos de *assessment centre*, com o objetivo de conhecer o perfil individual dos trabalhadores e trabalhadoras e mapear as suas competências/conhecimentos, identificar linhas de capacitação para o desenvolvimento de competências, numa ótica de *reskilling* e *upskilling* e avaliar a sua capacidade para assumir outros desafios e responsabilidades profissionais.

Numa perspetiva da aproximação da empresa às suas Pessoas e respetivas famílias, foram reservadas 50% das vagas no “Programa Estágios de verão 2022”, que decorreu nos meses de julho e agosto, destinadas aos/às filhos/as (ou equiparados) de trabalhadores ou trabalhadoras com perfil para as funções. Esta iniciativa teve como objetivo envolver as famílias e oferecer a oportunidade aos/às filhos/as dos/as trabalhadores/as de poderem desenvolver competências em contexto empresarial.

Com o objetivo de atrair talento e rejuvenescer as áreas de gestão operacional do Retalho e Operações, foi concebido e lançado um Programa de Talento jovem, a nível nacional, “Programa Operacional do Retalho e Operações”.

Ao nível do talento jovem, foi também criada a 1.ª edição do Programa de Embaixadores/as CTT, uma iniciativa que deu aos alunos universitários que ingressaram no programa – Embaixadores/as – a oportunidade de conhecerem o mundo corporativo e operacional CTT, ajudando-os a desenvolver competências para o seu futuro profissional, em contrapartida, estes/as Embaixadores/as passaram a ser o elo de comunicação mais próximo da comunidade estudantil, com o objetivo de divulgar e aumentar a presença da marca junto destes, dando a conhecer a realidade do Grupo e fomentando oportunidades de colaboração em projetos e desafios internos.

Experiência do/a trabalhador/a

Numa ótica de robustecimento e melhoria contínua da Experiência do/a Trabalhador/a, o ano de 2022 foi um ano de implementação e evolução de vários projetos de grande abrangência, nomeadamente, a implementação da certificação como Empresa Familiarmente Responsável (designada como “efr”), de acordo com a Norma 1000-1 ed. com a chancela da Fundación Másfamilia. A conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar é fundamental para o equilíbrio dos trabalhadores e trabalhadoras, bem como para a empresa CTT. Com o envolvimento e participação dos trabalhadores e trabalhadoras no processo de certificação, incluindo órgãos dirigentes, obteve-se esta certificação, desde 2022 em vigor nas Empresas CTT, CTT Expresso e CTT Contacto. Foi, nessa sequência, implementado o modelo de Gestão efr.

Neste processo, foi possível obter o *feedback* dos trabalhadores e das trabalhadoras, bem como as suas sugestões de melhoria, o que permitiu estabelecer o ponto de partida para a conceção de novas medidas de conciliação e posterior avaliação de potencial de implementação.

As medidas assentam em 5 pilares: Qualidade no trabalho; flexibilidade temporal e espacial; apoio à família; desenvolvimento pessoal e profissional e igualdade de oportunidades. Foi de acordo com esta organização de sistematização por pilar, e para facilitar a sua consulta na Intranet, que as medidas já existentes foram amplamente divulgadas através dos vários canais de Comunicação Interna, estimulando a sua utilização.

As empresas familiarmente responsáveis dão especial enfoque às questões relacionadas com a parentalidade positiva, nomeadamente à partilha das responsabilidades parentais e familiares. Nesta sequência, foram apurados alguns indicadores que, pela sua relevância neste âmbito, se divulgam:

- Em 2022, o gozo de licenças de parentalidade continuou a incidir principalmente sobre as mulheres. As licenças gozados por homens constituíram cerca de 44% do total, apesar de 62% das pessoas que trabalham nos CTT serem do sexo masculino. Esse dado deve também informar a análise dos dias de ausência para apoio à família, em relação aos quais os homens requereram apenas 31% do total.
- Em relação à retenção de trabalhadores/as que tiveram licença parental, em 2022, das 263 pessoas que o requereram, 25 abandonaram a empresa até ao final do ano. Destas, 12 fizeram-no por sua própria iniciativa, 8 não foram retidas após a conclusão do contrato a termo que as vinculava aos CTT (3 homens e 5 mulheres), uma saiu por mútuo acordo e as quatro restantes saíram por outros motivos (licenças).
- Atenção também é devida à Taxa de Retorno, uma métrica que acomoda os casos de desvinculação da empresa logo após o fim da licença de parentalidade. Dos 263 casos de trabalhadores/as que gozaram licenças de parentalidade, 250 regressaram à Empresa no final da licença, o que cifra a Taxa de Retorno no valor de: 95,1%. Ainda assim, existiu com uma diferença visível entre homens (96,6%, com apenas quatro trabalhadores a não regressar) e mulheres (nove trabalhadoras não regressaram, colocando a taxa em 93,8%).

My CTT - Novo Portal do trabalhador/a

Tendo em conta os desafios que se colocam no setor onde os CTT atuam, é imprescindível disponibilizar ferramentas tecnológicas que facilitem e agilizem a relação entre a empresa e as suas Pessoas. Partindo desta premissa, desenvolveu-se o My CTT, o novo Portal do/a Colaborador/a CTT.

O My CTT pretende, essencialmente, promover:

- Agilidade e eficiência, através de uma plataforma ágil e *user-friendly* que suporta os principais processos de gestão de Pessoas e que está disponível a todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras dos CTT;
- Integração e inovação, oferecendo uma experiência inovadora àqueles a que se destina, por via da implementação de uma plataforma integrada, que permite gerir os principais processos de gestão de Pessoas;
- Orientação às Pessoas, reforçando o compromisso dos CTT no desenvolvimento e gestão de Pessoas, ao longo da sua permanência na organização.

A implementação foi calendarizada de forma faseada, tendo sido desenvolvido e implementado com sucesso, no primeiro semestre, o módulo “Performance & Goals” com o objetivo de permitir que a Avaliação Anual de Desempenho relativo a 2021 fosse inteiramente efetuado no Portal My CTT. Este esforço envolveu todo o universo elegível, num total de 9221 trabalhadores/as.

No decurso do segundo semestre de 2022, deu-se início ao desenvolvimento de mais três módulos relativos aos processos de gestão de Pessoas relacionados com:

- Gestão dos dados do/a Trabalhador/a (“Employee Central”)
- Processamento Salarial (“Employee Central Payroll”)
- Gestão de formação (“Learning”)

Novo modelo de organização do trabalho

No segundo semestre de 2022, e após uma fase de piloto em direções com características distintas, implementou-se um novo Modelo de Organização do Trabalho, com diferentes modalidades de prestação de trabalho, presencial e em regime de teletrabalho, a adotar consoante as necessidades de serviço o permitam. É um modelo flexível e dinâmico que pretende ir ao encontro das necessidades da organização e dos/as trabalhadores/as.

Este novo modelo permite seis regimes diferentes de trabalho:

- 100% Presencial, com permanência diária no edifício/instalações;
- 100% Teletrabalho, com aplicação das regras sobre este regime previstas em Ordem de Serviço específica;
- Modelo Misto, com 2 a 3 dias em regime de teletrabalho, por semana;
- Modelo Rotativo, com períodos semanais ou quinzenais rotativos, de prestação de trabalho presencial e em regime de teletrabalho;
- Modelo Flex, com um mínimo de 20% de prestação de trabalho presencial, por mês;
- Modelo Dinâmico, com afetação mensal entre 25% e 75%, e alocação semanal definida pela Direção.

Tou CTT – Cada vez mais próximos dos/as trabalhadores/as

Querendo continuamente melhorar a experiência dos/as trabalhadores/as no que respeita a pedidos de informação e solicitações suscitadas no âmbito do vínculo laboral com os CTT, evoluímos para estar cada vez mais próximos. Nesse sentido, além da linha de apoio telefónica TOU CTT 800 210 010,

passamos também a ter um canal de *e-mail* para o atendimento aos/às trabalhadores/as: touctt@ctt.pt. A atividade referente a 2022 traduz um número crescente de utilizadores apresentado um total de 30 844 chamadas recebidas e 23 172 *tickets*.

Comunicação interna e parcerias e protocolos

Deu-se continuidade à difusão da *newsletter* de Comunicação Interna, “Somos CTT”, e à revista CTT, por forma a promover o envolvimento de todos e o conhecimento sobre a organização. Foram criadas as rubricas, “O Sucesso da Nossa Partilha”, que pretende dar a conhecer os novos negócios angariados pelos Gestores de Cliente dos CTT e partilhar as melhores práticas seguidas por eles, de modo a transformar uma venda num caso de sucesso. e a rubrica “Aqui falamos de... Tecnologia e Informação (TI)” que pretende dar a conhecer números, dicas e boas práticas sobre as áreas de Informação e Tecnologia.

O “Deixa comigo!” continuou a sua atividade enquanto serviço de utilização exclusiva pelos/as trabalhadores/as que pretendam ajuda ou tenham recebido pedidos de ajuda ou esclarecimento sobre produtos e serviços dos CTT, provenientes do seu núcleo de amigos e conhecidos.

Foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com empresas com benefícios para o/a trabalhador/a, mantendo-se internamente o desconto de 10% para as Pessoas CTT nos produtos adquiridos na rede de lojas.

De forma a medir o grau de satisfação dos trabalhadores/as, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas/ações, e na linha da atribuição do 1.º lugar na categoria “[Empresa mais atrativa para trabalhar](#)”, no setor dos transportes, pela Randstad, lançou-se, em março de 2022, o primeiro inquérito de medição do Net Promoter Score interno da empresa.

Processos laborais

GRI 2-25, 2-27

Em 2022, deram entrada 241 processos, dos quais 36 foram arquivados no decorrer do mesmo ano, verificando-se um decréscimo relativo a 2021, que contou com 277 processos iniciados, dos quais 45 tinham arquivados no mesmo ano e 75 já em 2022. Os referidos 241 processos incluem 73 novos processos na Autoridade para as Condições de Trabalho, dos quais 16 foram arquivados no mesmo ano. Comparativamente a 2021, houve um decréscimo de processos (149 novos processos e 6 arquivados). Quanto ao pagamento de multas neste âmbito, registou-se o valor de 11 674 €, face aos 47 502 € do ano anterior, o que implicou uma descida de 75,4%.

Gestão das relações laborais

GRI 2-29, 2-30

Os/as trabalhadores/as veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. As duas Comissões de Trabalhadores (CT), nos CTT, S.A. e na CTT Expresso, e as 128 Subcomissões constituídas nos CTT, S.A., exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com as CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, quer com cada uma das Comissões, bem como com cada um dos sindicatos com filiação nos CTT.

A 31 de dezembro de 2022, 96,5% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 75,7% eram sindicalizados (efetivos e contratados)⁴⁹.

⁴⁹ Não inclui CTT Express (Espanha), Corre (Moçambique), 321 Crédito, NewSpring Services e MedSpring.

4.5.5 Formação

GRI 205-2, GRI 403-5, 404-1, 404-2

Em 2022, registaram-se 138 042 horas de formação, contando-se 40 690 participações de um total de 8 317 trabalhadores/as (66,5% do total do Grupo CTT), em 24 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.

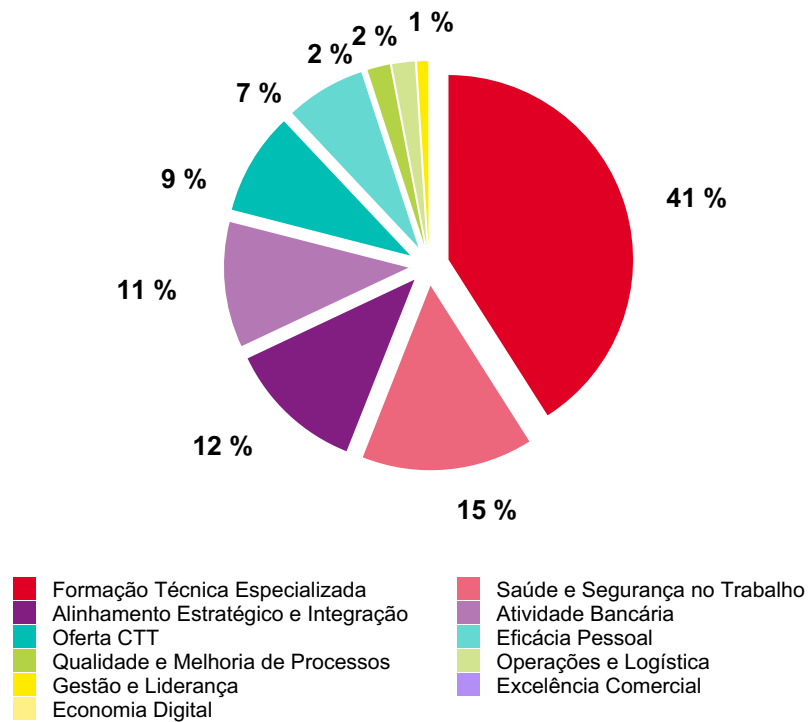
Em relação ao número de horas, verificou-se uma variação de -35,8% face a 2021. Esta descida deve-se ao facto de, em 2022, se terem realizado substancialmente menos *webinars* gratuitos, uma vez que as empresas que, durante a pandemia disponibilizaram muitas destas ações de forma gratuita, reduziram, entretanto, essa oferta drasticamente, e paralelamente se ter alterado o processo de registo de presenças em ações de formação que se prevê ter tido impacto neste processo.

A Academia CTT prosseguiu a sua atividade de acordo com as apostas estratégicas no desenvolvimento de competências das trabalhadoras e dos trabalhadores dos CTT tendo por base a seguinte abordagem metodológica:

1. Excelência Cliente: promover a atualização sistemática do conhecimento da oferta CTT e incrementar a eficácia da estratégia e dos processos envolvidos no ato de venda, no contacto, relação e negociação comerciais, com vista à satisfação das necessidades do cliente e na adição de valor ao negócio;
2. Excelência Operacional: Desenvolver as competências que permitam cumprir com o que é prometido aos clientes, através do conhecimento de processos, equipamentos, sistemas e da adoção de práticas operacionais que conduzem à eficiência dos ativos, nas diferentes etapas do fluxo operacional, em conformidade regulatória e promovendo a qualidade e sustentabilidade;
3. Cultura e Liderança: Fomentar o compromisso individual reconectar pessoas e equipas, ultrapassar crenças limitadoras e valorizar o propósito na atuação de cada um, com vista à criação de valor. Nas lideranças, além de facilitadores deste processo, procurar-se-á que desenvolvam continuamente as capacidades distintivas que permitem fazer a diferença na transformação dos desafios em oportunidades.

Esta abordagem metodológica tinha, como vetor comum a todas estas vertentes, a promoção de uma conduta de total transparência e responsabilidade, num ambiente de trabalho saudável, que valorize a dignidade das pessoas, contribua para o seu desenvolvimento pessoal e humano e prevenindo a prática de atos menos corretos em nome ou por conta dos CTT e subsidiárias, com reflexos negativos na sua reputação e imagem.

Foram desenvolvidos 14 programas que incorporam o Plano Estratégico de Desenvolvimento e Formação e o volume de formação distribuiu-se da seguinte forma:

Programas de formação


De entre as várias temáticas abordadas, destacamos o seguinte:

- **Ser CTT e Formação inicial e de integração** de novos trabalhadores/as, que envolveu 679 participações e mais de 11 600 horas.
- **Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua** que envolveu mais de 40 mil participações e mais de 123 mil horas.
- **Trabalhadores/as a quem foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização**, contou com mais de 1 900 participações e um total de mais de 8 000 horas.
- **Formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de Direitos Humanos** chegaram a 3 357 trabalhadores/as, num total de 10 390 horas.
- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram mais de 19 920,5 horas e mais de 14 200 participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de operações, que envolveu mais de 10 mil participações e mais de 5 mil horas, debruçou-se sobre 22 temáticas diferentes. É um programa com sucesso reconhecido, que tem promovido a redução do absentismo com causa na sinistralidade rodoviária, quer em redução do número de acidentes rodoviários, quer em número de dias perdidos.
- A área formativa de **Certificações e Compliance**, continuou a deter grande relevância, sendo disseminadas mais de 44 mil horas de formação em temáticas como ética, segurança da informação, prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ou proteção de dados.

- No eixo da **Sustentabilidade**, foram ministradas mais de 500 horas de formação envolvendo 490 participações.

Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como a liderança ou o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*. Em relação à segurança rodoviária, tema englobado na Saúde e Segurança no Trabalho, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas, incluindo todo o tipo de ações (sensibilização, formação prática de condução e formação para chefias). Algumas das ações de formação ministradas foram, a título de exemplo: Taxa zero ao volante, Cinto-me vivo (ação conjunta com a ANSR), Veículos de duas rodas e sinistralidade rodoviária, Impacto social e económico da sinistralidade rodoviária em Portugal, Telemóvel e condução, Condução eco-defensiva, Condutor em forma.

Destaca-se também a realização da 14.^a edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, um programa que une formandos de vários países de expressão portuguesa, e hispânica e que nasceu de uma parceria entre a Direção Internacional e a área de Formação. A ação deste ano contou com 58 participantes e também a Formação de Oferta B2B para as Lojas CTT que envolveram mais de 1900 participações e 3500 horas.

Dado o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 59% do volume total realizado e destaca-se também a formação em ferramentas de trabalho colaborativo no âmbito do Microsoft 365 que envolveu mais de 2000 participações e mais de 3000 horas de formação.

Formação e sensibilização em sustentabilidade

Como forma de promoção da sustentabilidade ambiental, da disseminação de boas práticas e sensibilização para a importância dos comportamentos individuais e coletivos na redução do impacto sobre o ambiente, os CTT desenvolvem, de forma regular e tanto interna como externamente, inúmeras iniciativas que impulsionam o conhecimento sobre o tema.

Neste sentido, foram publicados diversos artigos e conteúdos de cariz ambiental e social na Revista CTT, de difusão interna, com vista à sensibilização dos trabalhadores/as. Do mesmo modo, foram também transmitidos conteúdos ambientais no canal CTT TV que era transmitido no edifício sede.

Destaca-se a celebração de dias temáticos, tais como o Dia Internacional da Reciclagem, onde se disponibilizou informação acerca da pirâmide de sustentabilidade com vista à promoção da literacia ambiental, assim como dicas úteis para repensar e reduzir o lixo que cada um de nós produz diariamente.

Celebrámos igualmente o Dia Mundial do Ambiente, com a partilha de algumas curiosidades e propostas de práticas ambientais que podem ser feitas em família, e o Dia Mundial dos Oceanos, com a realização de um *webinar* interno sobre “Lixo Marinho”, em parceria com a LPN – Liga para a Proteção da Natureza. Esta ação de sensibilização para a problemática da poluição dos oceanos culminou numa ação de voluntariado de limpeza de praia.

O Dia Mundial da Terra foi marcado por um passatempo em que os/as filhos/as dos/as trabalhadores/as puderam partilhar a sua visão sobre o planeta em que vão viver e, no Dia Mundial da Conservação do Ambiente, realizou-se uma ação de voluntariado de apoio à manutenção do Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Santo André – CRASSA. Na Semana Europeia de Prevenção de Resíduos, foi divulgado um conjunto de peças com o objetivo de desmistificar o tema da reciclagem. Houve também comunicações adaptadas à época do ano, com informação e sugestões sobre como viver um *Halloween* mais saudável, ou um Natal mais sustentável entre outras.

Na nossa Intranet, um elo de ligação para todas as Pessoas CTT, foi efetuada a divulgação de políticas e compromissos de sustentabilidade dos CTT, do respetivo desempenho e de iniciativas desenvolvidas com vista à proteção ambiental e integração social. Prosseguiu-se também com a divulgação de e-newsletters com conteúdos de sustentabilidade direcionadas aos trabalhadores das áreas operacionais.

Além de tudo isto, os CTT relançaram uma ação de formação interna à distância totalmente dedicada aos temas da sustentabilidade, disponibilizando igualmente variadas ações formativas administradas por parceiros, acessíveis ao público interno, em formatos digital, híbrido ou presencial.

Formação em Ética e Conduta

A divulgação interna do Código de Conduta é assegurada através da Intranet CTT e de ações de formação que, no ano de 2022, envolveram 982 participantes que concluíram o curso com sucesso.

Relativamente às áreas de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo foram ministradas ações de formação a 3841 trabalhadores/as cujas funções incidem diretamente na comercialização de produtos financeiros.

4.5.6 Gestão da saúde e bem-estar

GRI 201-3, GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Com o objetivo de atuarmos na promoção e prevenção da saúde, indo além das obrigações legais em matéria de saúde e segurança no trabalho, foram implementados três programas transversais através de uma abordagem integrada nas vertentes de bem-estar físico, mental e social. O ano de 2022 marca a consolidação daqueles programas através dos quais agimos antecipadamente ao nível da saúde, evitando acidentes de trabalho e situações de doença, bem como, encetamos ações concretas para fomentar e manter um nível mais elevado de bem-estar e na qualidade de vida dos/as trabalhadores/as:

- Estrela: Este programa tem o objetivo de criar um ambiente de trabalho mais saudável, focado na produtividade e qualidade, com menor índice de ausências, maior motivação e satisfação. Neste enquadramento, foram acompanhados pelo serviço social cerca de 1400 trabalhadores/as com ausências ao trabalho, sendo que uma percentagem significativa resultou em apoio psicossocial.
- Vitória: O propósito é o de ajustar tarefas e realocar a novas funções para os/as trabalhadores/as com restrições ao trabalho, assim como a implementação de modelo de avaliação dos casos de aptidão condicionada. As pessoas com maiores restrições à função que desempenhavam foram alvo de avaliação da sua motivação e passaram por um processo de *assessment* para recolocação em novas funções mais adaptadas aos seus condicionalismos. Com esta atuação foi alcançado um desagravamento das restrições às funções anteriormente desempenhadas, permitindo aumentar a sua produtividade e o seu bem-estar.
- Viver: O programa visa sensibilizar os/as trabalhadores/as para a prevenção e promoção da saúde através da publicação mensal de conteúdos que incentivam a um estilo de vida e escolhas mais saudáveis e o desenvolvimento de iniciativas mensais de promoção de saúde em formato digital, *webinars* e *podcast*, recebidas positivamente.

O ano de 2022, sobretudo o início, e à semelhança do anterior, foi dominado pelo contexto pandémico e, como tal, os CTT deram continuidade à sua política de prevenção no âmbito da mitigação do contágio por COVID-19 em contexto laboral. Foi implementado um conjunto de medidas, como a compra e distribuição de material de proteção individual, desinfetantes de mãos e superfícies, a

divulgação de informação sobre comportamentos individuais de prevenção, reforço da limpeza, desfasamento de horários e a limitação à lotação de espaços. Gradualmente, ao longo do ano, com o desagrevamento registado em termos de número de casos de COVID-19, as medidas de mitigação foram reajustadas e procedeu-se ao regresso à normalidade, de acordo com orientações emanadas pela Direção Geral de Saúde.

Enquadrado na atividade da Segurança e Saúde no Trabalho, ocorreram 801 acidentes e incidentes laborais em 2022, traduzindo um aumento de 1,5% face ao ano de 2021, verificando-se a mesma tendência no número de dias perdidos, perfazendo um total de 22 801 dias perdidos, dos quais 81% atribuídos a colaboradores do género masculino. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes no Grupo CTT foram a sinistralidade rodoviária (33,8%), o esforço excessivo e movimentos em falso (17%) e escorregamentos/tropeções (13%).

Neste âmbito da sinistralidade laboral, existe o foco na análise rigorosa dos acidentes laborais por forma a identificar as medidas corretivas e preventivas, bem como a sensibilização proativa dos/as trabalhadores/as nestas temáticas. Nesse sentido, continuaram a ser elaborados e publicados folhetos informativos sobre as principais causas de sinistralidade laboral, com vista à sensibilização para os procedimentos preventivos a adotar, a que acresceu a divulgação dos indicadores sinistralidade laboral, informação crucial para monitorizar o desempenho, definir ações estratégicas, operacionais e de conduta a médio e longo prazo.

Em 2022, o Departamento de Proteção de Risco Profissionais da Segurança Social reconheceu 39 doenças profissionais, essencialmente do foro músculo-esquelético. Neste enquadramento, demos continuidade às ações de informação e sensibilização dos/as trabalhadores/as para os riscos associados ao desenvolvimento da sua atividade profissional, bem como a formação sobre os procedimentos de Segurança e Saúde no Trabalho e boas práticas a adotar.

Acidentes, lesões e doenças profissionais nos CTT⁵⁰

Acidentes de trabalho						
Grupo	N.º	N.º de lesões	N.º de dias perdidos (Calendário) ⁵¹	Média de dias perdidos	Índice de frequência ⁵²	Índice de gravidade ⁵³
Feminino	194	148	4 260	22	22,9	0,7
Masculino	607	486	18 541	31	39,7	1,5
Total	801	634	22 801	28	33,8	2,2

Doenças profissionais			
Grupo	N.º	Média de dias perdidos ⁵⁴	Índice de gravidade
Feminino	21	203	0,1
Masculino	18	1 030	0,2
Total	39	585	0,2

Ao nível da atividade de Saúde e Segurança no trabalho, destacam-se ainda outros eixos de atuação:

- **Prevenção:** Foram elaborados e publicados de folhetos informativos sobre as principais causas de sinistralidade laboral com vista à sensibilização dos/as trabalhadores/as para os procedimentos preventivos a adotar, assim como de *newsletters* e comunicações internas informativas sobre diversas temáticas como manipulação e transporte contentores,

⁵⁰ Os dados não incluem a 321 Crédito, Corre, NewSpring Services e MedSpring.

⁵¹ O cálculo é feito usando todos os dias de calendário, isto é, os dias de trabalho, feriados e fins-de-semana.

⁵² O Índice de frequência é calculado como a relação entre o número de acidentes que levou à apresentação de uma baixa médica e total horas trabalhadas. O valor calculado foi multiplicado por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

⁵³ O Índice de gravidade é calculado como a relação entre o número de dias perdidos e total horas trabalhadas. O valor calculado foi multiplicado por um fator de 1000 para permitir melhor legibilidade.

⁵⁴ Taxa entre número total de dias perdidos e o número de doenças profissionais.

movimentação manual de cargas, posturas de trabalho e ginástica laboral, ou calçado de segurança. Acreceu a divulgação dos indicadores sinistralidade laboral, entre outros elementos cruciais para monitorizar o desempenho, definição de ações estratégicas, operacionais, bem como a conduta a médio e longo prazo da organização.

- Formação: Foram atualizados, de forma contínua, os conteúdos formativos dedicados a Segurança e Saúde no Trabalho, acessíveis na plataforma de *e-learning*. Foram também realizadas ações de sensibilização em diversos locais de trabalho por forma a despertar a consciência relativa ao cumprimento das normas de segurança. Refira-se que em 2022 tivemos mais de 14 200 participações correspondente a 19 920,5 horas de formação no âmbito segurança e saúde no trabalho.
- Avaliação técnica de equipamentos e organização de trabalho, destacando-se:
 - Rodados de contentores internos operacionais;
 - Equipamento de pulso de leitura ótica;
 - Calçado de segurança;
 - Novos modelos de cadeiras;
 - Novos veículos e motocicletas: Citroën AMI, motocicletas elétricas SuperSoco VS 146 e o veículo Voltia XL (Tipo CTT F8/F10);
 - Layout de Lojas CTT;
 - Projeto Fotovoltaico;
 - Plataforma Transporte Paletes do MARL;
 - Transporte de matérias perigosas;
 - Estudo de iluminância;
 - Projeto CADI.

A empresa de Medicina do Trabalho, contratada pelos CTT, avaliou com a periodicidade legal e sempre que existiu alguma alteração do estado de saúde de um/a trabalhador/a, ou após o regresso de doença com mais de 30 dias e de acidente de trabalho, a respetiva aptidão para a função desempenhada. Caso tivesse indicado que existiam limitações ao trabalho, foi garantido o ajuste necessário nas tarefas ou a reafectação do/a trabalhador/a a novas funções. Adicionalmente, o prestador de Medicina do Trabalho efetuou visitas aos locais de trabalho para efeitos de avaliação de riscos, assim como, os Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho.

Foram realizados 5695 exames periódicos, ocasionais e de admissão, muito embora esta atividade fosse afetada pelo contexto de pandemia nos primeiros meses do ano. No âmbito dos/as trabalhadores/as aptos/as condicionalmente, foi realizado um estudo detalhado a um Centro de Distribuição Postal com acompanhamento pelo Médico do Trabalho com o objetivo de se apresentar propostas de melhorias de processo, equipamentos e metodologias de trabalho. Refira-se que foram realizadas visitas pelos Médicos do Trabalho a diversos locais de trabalho para avaliar as condições e funções.

No ano de 2022, no âmbito das ações de acompanhamento e avaliação de risco, foram realizadas mais de 210 intervenções ao nível dos locais de trabalho da CTT e empresas subsidiárias para avaliação das condições de trabalho.

A CTT Express, em Espanha, garantiu através dos recursos de um serviço próprio de prevenção de riscos laborais, a cobertura das questões relacionadas com segurança no trabalho, higiene industrial e ergonomia e psicossociologia aplicada. A complementar esta capacidade interna, a CTT Express contratou um serviço cobrindo as mesmas especialidades e garantindo a vigilância sobre as questões de saúde. Os dois serviços dão cumprimento aos estabelecido no Real Decreto (RD) 31/97, dedicado à Prevenção de Riscos Laborais, assim como e no RD 39/97, sobre serviços de prevenção. O alcance

destes dois serviços é de 100% dos centros de trabalho e todos os postos de trabalho aí incluídos. Em 2022, o número de visitas aos centros neste âmbito foi de 90.

Em Espanha, todos/as os/as trabalhadores/as de empresas subcontratadas que realizam tarefas nos centros da CTT Express estão comprovadamente aptos do ponto de vista médica, sendo essa aptidão verificada antes do início da prestação laboral ou da formação inicial. Os/as trabalhadores/as são também dotados/as de todos os equipamentos de proteção individual, sendo informados/as dos riscos laborais associados ao seu posto. Finalmente, todas as empresas subcontratadas participam numa Coordenação de Atividades Empresariais para analisar se a atividade desenvolvida nos centros de trabalhos produz situações de risco.

Cerca de 10% das pessoas que prestam serviços na CTT Express não são contratadas pela empresa, mas o seu posto de trabalho e atividade são controlados pela organização e os lugares foram alvo de auditorias internas anteriores.

Participação dos/as trabalhadores/as

GRI 403-4

Também os/as trabalhadores/as participaram diretamente no desenho e implementação destas políticas. Em 2022, foram realizadas consultas gerais que abrangem a totalidade dos/as trabalhadores/as dos CTT, S.A., CTT Contacto, CTT Expresso, Banco CTT e Payshop, bem como a realização de consultas específicas sempre que se considerou necessário. Os temas abordados nessas consultas específicas foram, entre outros, a aquisição de novos equipamentos, a organização de trabalho e a adequação dos equipamentos de proteção individual.

As estruturas de representação de trabalhadores/as tiveram reuniões regulares com as empresas de que faziam parte. Nesses encontros, foram identificadas eventuais não conformidades no âmbito das matérias de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo analisadas com a intervenção dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho (TSST), com vista à mitigação dos riscos. Complementarmente, foram realizadas avaliações de risco regulares e mantidos contactos frequentes entre os TSST e os responsáveis operacionais e dos edifícios, que permitiram um acompanhamento dos fatores de riscos e a sua mitigação.

Eventuais riscos específicos decorrentes das relações de negócio com impacto operacional, por exigências colocadas por clientes, foram analisadas e avaliadas, tendo a empresa implementado um conjunto de soluções.

Serviço social

GRI 403-8

Destaca-se a atividade desenvolvida pelo Serviço Social ao nível do apoio psicossocial nas áreas da saúde mental, dependências, terceira idade e ação social ao nível dos CTT e empresas subsidiárias. Em 2022, foram acompanhados mais de 420 novos casos, além dos/as trabalhadores/as que já usufruíram de apoio nomeadamente com intervenção em situações de doença grave, carência económica, disfunções sociais e questões laborais.

No que respeita ao Regulamento de Obras Sociais, que tem como objetivo a proteção social dos/as seus/as beneficiários/as no âmbito dos Cuidados de Saúde, Prestações de Segurança Social e Ação Social, no final de 2022 eram geridos 36 580 beneficiários, dos quais 18 672 titulares e os restantes familiares. Cerca de 42% destes/as Beneficiários/as encontravam-se em situação de reforma ou aposentação e 679 Beneficiários/as em rescisão especial. Importa referir que, ao nível das empresas subsidiárias, o benefício de um seguro de saúde é também dado aos/às trabalhadores/as.

Segurança rodoviária

GRI 403-7

Em 2022, registou-se uma estabilização do número de acidentes rodoviários com consequências materiais, isto é, que não envolveram lesões para os/as trabalhadores/as. O registo de 1 266 acidentes deste tipo, ligeiramente inferior ao de 2021, vem em linha com a tendência geral que se regista desde 2019, altura em que se verificou um forte decréscimo face ao período entre 2016 e 2018.

É de registar que nas Regiões dos Açores e da Madeira se lamenta relatar um agravamento do número de acidentes, uma realidade específica que merecerá um acompanhamento dedicado em 2023. Este aumento foi colmatado por um decréscimo sensível nos transportes a Norte e no Centro, o que explica a estabilização e até ligeira redução do indicador.

Verificou-se também um aumento da taxa de acidentes por milhões de quilómetros e o correspondente agravamento dos acidentes laborais, com mais acidentes e dias perdidos, embora os dias perdido por acidente se mantenham.

Em relação à formação, o número de ações manteve-se, mas o número de registos também diminuiu, o que poderá ter-se ficado a dever a uma nova forma de registo, criada temporariamente, mas usada durante a maior parte do ano e que, por constrangimentos informáticos, implicava um processo mais manual e moroso. Esta diminuição poderá, portanto, ser explicada não por uma menor afluência às ações mas a uma falha no seu registo.

Outro marco importante do ano de 2022 foi a finalização e aprovação do Plano de Segurança Rodoviária 2022-30. A sua implementação é um objetivo central para 2023, tratando-se do *roadmap* que conduzirá os CTT a alcançar, nomeadamente, o objetivo de redução da sinistralidade para metade, inscrito na Década de Segurança Rodoviária, decretada em 2021 pela Organização Mundial de Saúde e a que os CTT, naturalmente, aderiram.

2023 será também o ano em que se concretizarão as primeiras iniciativas saídas da presidência portuguesa do Grupo de Peritos de Segurança Rodoviária da UPU. O desenho de uma formação, um programa de mentoria e um *webinar*, criado à volta do exemplo dos CTT, são algumas dessas iniciativas, assim como o lançamento do 1.º Prémio de Segurança Rodoviária, a entregar no âmbito da conferência inaugural sobre a temática a organizar no âmbito UPU.

Em termos de prémios recebidos nesta área, como referido acima, há a mencionar a nomeação para o Prémio da Carta Europeia de Segurança Rodoviária. Apesar de se tratar apenas de uma nomeação, a integração numa *shortlist* tão restrita de empresas é já um feito de assinalar, principalmente se considerarmos que o programa de segurança rodoviária dos CTT, na sua versão original, já havia recebido este prémio cinco anos antes, sendo agora distinguidos os avanços conseguidos entretanto.

4.5.7 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades

GRI 401-3, 403-6, 405-1, 406-1

Principais indicadores

Em matéria de representação equilibrada entre mulheres e homens nos órgãos de administração e fiscalização, o Conselho de Administração dos CTT continua a cumprir a proporção prevista na Lei 62/2017, integrando 35,7% de mulheres. Esta informação está vertida, também, nos Planos para a Igualdade CTT.

Em termos de liderança de género na gestão de topo e intermédias, as mulheres representaram 40, em 2022 (+0,1% que no ano anterior). Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este subiu

4,2 p.p. para 16,7% e a liderança de segunda linha manteve-se praticamente igual, com uma ligeira redução de 0,4 p.p. para 47,2%. Os dados atuais são os que constam da tabela abaixo:

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
Feminino	5	8	85	98
Masculino	9	40	95	144

Quanto à diversidade geracional, as gerações X e Y (30 a 49 anos) são predominantes, apresentando em 2022 um acréscimo relativamente ao ano anterior, representando 51,4% da população total.

Em termos de diversificação de nacionalidades e de integração de trabalhadores/as com necessidades especiais, houve um incremento de trabalhadores/as estrangeiros/as, cuja representatividade foi de 1,84% em 2022, e aumentou, também, o número de pessoas com necessidades especiais ou específicas, que se fixou em 2,44%.

Iniciativas em destaque

“É objetivo dos CTT que a igualdade de oportunidades, a inclusão, diversidade, conciliação e igualdade de género sejam parte integrante do seu ADN. Reunir pessoas com perfis, conhecimentos e áreas curriculares diversas, com culturas, género e idades diferentes enriquece a organização, estimula a criatividade e a inovação, contribui para o fortalecimento do potencial humano e para uma maior qualidade nos processos de tomada de decisão, potenciando a criação de valor para os *stakeholders*.”

O *statement* acima foi incluído nos anúncios de recrutamento interno e externo, tornando público o compromisso dos CTT com estes temas. A Diversidade, Inclusão e Igualdade de Oportunidades são prioridades na agenda da empresa e, para promover uma organização mais equitativa, foi adotada uma abordagem proativa, com planos de ação e medidas específicas.

As medidas, informação e recomendações relativas à saída do contexto pandémico foram adequadas ao nível de risco e continuaram a ser promovidas, mitigando os principais riscos, com o objetivo de garantir igualmente a segurança, tanto dos/as trabalhadores/as da linha da frente como dos/as que asseguram a sua prestação de serviço em regime de teletrabalho.

Foi criado um normativo interno dirigido ao tema do “Teletrabalho, Trabalho a Tempo Parcial e o Novo Modelo de Organização do Trabalho”, onde estão definidos os termos de atuação e onde consta uma secção, no âmbito do teletrabalho, dedicada à Igualdade de direitos e deveres dos/as trabalhadores/as. Está explícito que trabalhadores/as em regime de teletrabalho têm os mesmos direitos e deveres dos demais que tenham a mesma categoria ou com função idêntica. Esta equiparação refere-se, entre outros, à formação, avaliação e progressão na carreira, aos limites da duração do trabalho, períodos de descanso, incluindo férias pagas, à proteção da saúde e segurança no trabalho, à reparação de acidentes de trabalho e doenças profissionais e ao acesso a informação das estruturas representativas dos trabalhadores e das trabalhadoras.

O Plano para a Igualdade CTT 2023 foi elaborado, submetido e publicado interna e externamente no 2.º semestre de 2022, em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos pela CITE. O “Plano” 2023 foi elaborado de uma forma mais exaustiva e didática, enfatizando a importância do seu enquadramento e agregando, não só as medidas a implementar, como medidas de anos anteriores e de continuidade, refletindo a dinâmica necessária para a constante atualização e adequação à realidade. A aferição dos dados para a realização do “Plano” foi efetuada na plataforma da CITE e, este ano, contou-se também com os *inputs* de um questionário realizado em conjunto com a Global Compact Network, através do programa acelerador que apoia as empresas na definição de metas ambiciosas para a representação e liderança das mulheres na gestão de topo (*Target Gender Equality*). As medidas inserem-se nas seguintes dimensões:

- Estratégia, Missão, Visão e Valores da Empresa;

- Igualdade no acesso ao emprego;
- Igualdade nas condições de trabalho;
- Proteção na parentalidade;
- Conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal.

Os CTT, reconhecidos e certificados enquanto efr, pela Fundação Más Família, integraram os pilares da conciliação na sua agenda, desenvolvendo ações que se traduzem em medidas e benefícios aos/às trabalhadores, trabalhadoras e respetivas famílias, tais como, a divulgação continuada das medidas efr e respetivo estímulo à sua utilização; a aposta em ações de melhoria dos locais de trabalho; a implementação de novos modelos de trabalho, que permitem uma maior conciliação; o investimento em formações específicas focadas em temas de conciliação, igualdade e diversidade; participação em passatempos internos, com prémios para usufruto em família; convites para iniciativas e aulas práticas *online* para proteção da saúde e bem-estar; alargamento do programa de parcerias SOU CTT com entidades diversas, onde são protocolados valores especiais para trabalhadores/as em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família.

Relativamente aos compromissos assumidos com entidades externas, foi assinada a Carta da Diversidade da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão, em que as entidades signatárias assumem a Diversidade como um imperativo ético, traduzindo-se num princípio basilar e orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. Foi, também, renovado o Compromisso com a Inclusão, do Inclusive Community Forum (ICF). O Compromisso com a Inclusão é o primeiro passo da Jornada para a Inclusão criada pelo ICF, para ajudar as empresas a concretizar a sua vontade de fazer caminho no recrutamento de trabalhadores/as com deficiência. As empresas que assinam o Compromisso com a Inclusão declaram o seu interesse em promover a empregabilidade de pessoas com deficiência na empresa que representam e comprometem-se em fazê-lo. Os CTT aderiram também ao Pacto Para Mais e Melhores Empregos para Jovens, iniciativa promovida pela Fundação José Neves.

Na sequência da adesão ao Pacto Contra a Violência, os CTT têm vindo a reforçar o seu plano de ação neste domínio e a trabalhar e a implementar práticas de Prevenção e Combate à Violência Contra as Mulheres e à Violência Doméstica, através da divulgação de materiais para sensibilização, interna e externa e alerta para o tema. No ano 2022, a empresa divulgou conteúdos alusivos ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres: envio de *e-newsletter* com imagens, vídeo e informação de sensibilização para todos/as os trabalhadores/as dos CTT; realização de um *post* na página de Instagram e partilha de vídeo na página de Youtube sobre o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres.

Membros fundadores do Fórum Organizações para a Igualdade – iGen, em 2013, os CTT renovaram, em agosto de 2022, a subscrição ao Acordo de Adesão. A participação dos CTT no iGen, recentrou-se através da saída dos dois grupos de trabalho a que pertencia anteriormente e o ingresso no Grupo de Trabalho 2, dedicado especificamente às "Medidas de Igualdade de Género". Após um período de latência, e já sob uma nova liderança, os trabalhos deste grupo foram retomados nas últimas semanas de 2022, com reuniões dedicadas ao tema agendadas para o início de 2023.

4.6 Envolvimento com a comunidade

GRI 203-2, GRI 413-1

No âmbito do Capital Markets Day, os CTT propuseram-se, pela primeira vez, a uma meta específica de investimento na comunidade, determinado como uma percentagem do EBIT recorrente alocada a donativos de instituições de solidariedade social, ONG ou instituições culturais. A meta definida foi de 1%, a atingir até 2025.

Destaques



Voluntariado

291 voluntários/as empenharam um total de 1517 horas de voluntariado, em dez programas diferentes, que foram do *mentoring* de alunos/as EPIS a limpezas de praias, entre muitos outros.



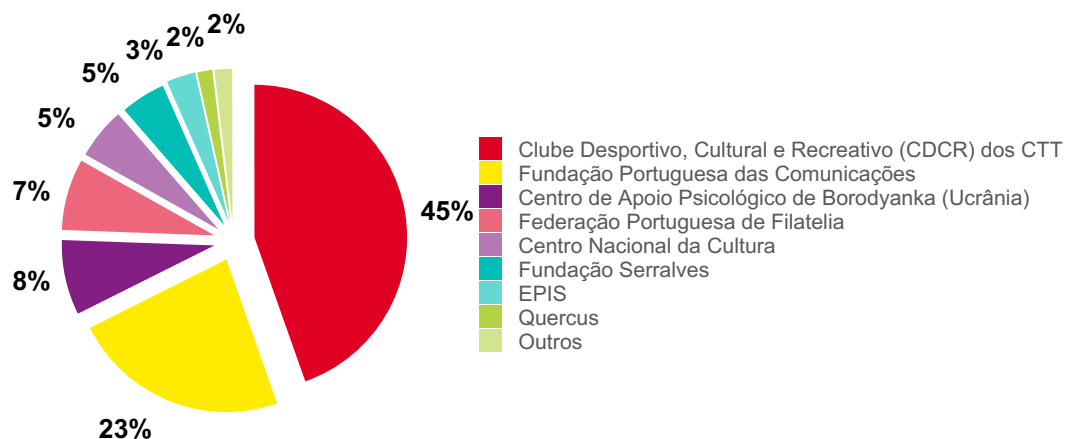
Bolsas Sociais EPIS

Cinco alunas de cursos profissionais de informático foram apoiadas pelos CTT com bolsas de estudo. Este contributo pretende reforçar o número de mulheres formadas nesta área.

4.6.1 Apoio à Comunidade

Em 2022, os CTT dedicaram 627 770,45 € a donativos, representando 0,97% do EBIT recorrente. Esses donativos foram distribuídos por 15 organizações, de acordo com as seguintes proporções:

Donativos CTT, em 2022



Além do estabelecimento desta meta, os CTT prosseguiram, em 2022, um caminho rumo a uma política de impacto na comunidade mais estratégica, mais informada e exigente, com dinâmicas mais

participadas e portanto, passe o pleonasma, mais impactante. O objetivo é o de alocar os recursos de forma menos casuística, em resposta a pedidos de apoio que chegam frequentemente aos CTT, introduzindo elementos de análise ao impacto que essas iniciativas poderão ter na vida concreta das pessoas que formam a comunidade envolvente e introduzindo processos de integração dos *inputs* dessas comunidades nesta política dos CTT.

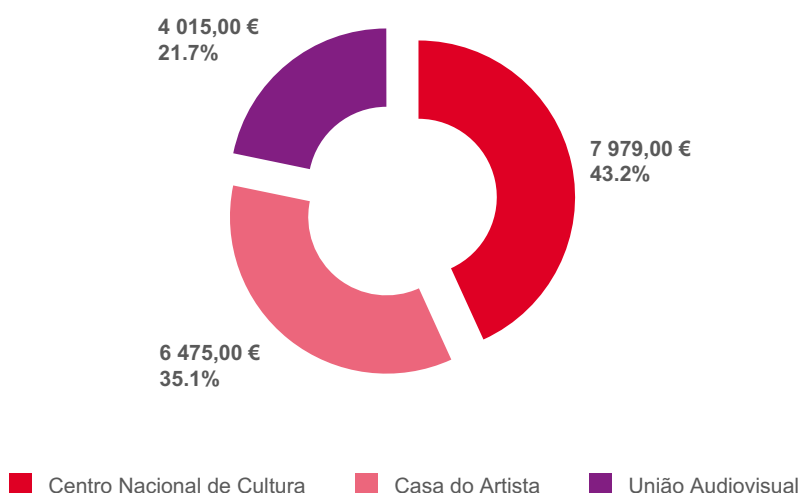
Apoio à cultura

Um exemplo deste movimento foi a campanha “Apoio à Cultura”, que foi reinventada de forma a envolver clientes e comunidade em geral na escolha da entidade a quem destinar o apoio. Tal como em 2021, a venda de cada livro filatélico correspondeu ao donativo, por parte dos CTT, de cinco euros a organizações do mundo da cultura mas, ao contrário do ano anterior, decidiu-se distribuir esse apoio por três instituições: o Centro Nacional de Cultura (CNC), que repetiu a presença de 2021; a Casa do Artista, cujo trabalho no acompanhamento de artistas aposentados é de reconhecido mérito; e a União Audiovisual, uma organização expressamente dedicada a apoiar profissionais que trabalhem no *backstage*, isto é, operadores de som, iluminação, montagem de palcos, etc.

A divisão dos donativos não foi feita de forma linear. Em vez disso, pela primeira vez, os CTT decidiram dar voz aos/às clientes e à população em geral, disponibilizando um mecanismo de voto que permitiu alocar uma parte do donativo de forma diferenciada. Como tal, dos cinco euros de donativo por cada livro vendido, cada organização recebeu um euro, com os restantes dois euros a serem distribuídos de acordo com a percentagem de votos recebida.

A campanha saldou-se, mais uma vez, por um sucesso, alavancado pela figura dos embaixadores: os atores Luís Aleluia e José Raposo, pela Casa do Artista, o cantor e autor Pedro Abrunhosa, que deu a cara pela União Audiovisual e o Prof. Guilherme d’Oliveira Martins, pelo CNC. Esta última organização acabou por mostrar maior dedicação à promoção deste mecanismo de voto, vendo esse esforço recompensado pelos valores de donativo alcançados. Até 31 de dezembro de 2022, os valores arrecadados eram de 18 469 euros, resultado da venda de 3694 livros filatélicos. A distribuição deste valor pelas associações foi a apresentada no gráfico seguinte.

Donativos atribuídos pelos CTT no âmbito da campanha de Apoio à Cultura



Uma Árvore Pela Floresta

A campanha de bandeira dos CTT continua a ser o “Uma Árvore Pela Floresta”, uma parceria com a Quercus que já conta com nove edições. Este projeto consiste na venda de *kits*, em cartão,

representando uma espécie de árvore autóctone portuguesa, que estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos. O compromisso dos CTT e da Quercus é que cada venda corresponde à plantação de uma árvore, também ela de uma espécie autóctone (embora não necessariamente da espécie representada no *kit* desse ano), numa Área Protegida, Floresta Nacional ou num terreno que tenha sido recentemente atingido por um incêndio florestal. A espécie escolhida para representar a floresta portuguesa, nesta edição, foi o Loureiro.

Desde o início do projeto, já plantámos mais de 110 mil árvores em variadíssimos pontos de Portugal Continental e, num caso, da Ilha da Madeira. Em 2021, venderam-se 6 676 unidades e a primeira iniciativa de registo, em 2022, foi a ação de plantação das árvores correspondentes. A plantação ocorreu na Mata da Machada, no concelho do Barreiro, com dezenas de voluntários a pôr as mãos à obra a plantar as árvores, entre Pessoas dos CTT, incluindo o seu Presidente Executivo, alunos de escolas locais, bombeiros e os militares do quartel de fuzileiros que se situa nas imediações.

Para o lançamento da 9.ª edição, que aconteceu no dia 29 de julho, a organização voltou à Mata Nacional da Machada. Esta decisão pretendeu reforçar a noção de que as novas árvores, uma vez plantadas, não ficam esquecidas e a Quercus assegura o seu acompanhamento frequente e a reposição das árvores que não tenham conseguido vingar.

Este ano, juntaram-se dois novos embaixadores estreantes às duas embaixadoras que já eram os rostos da campanha, nesse caso, a apresentadora de televisão, Joana Teles, a atriz e ativista, Sandra Córias. O músico Paulo Furtado, mais conhecido por The Legendary Tigerman, emprestou a sua voz ao QR Code que acompanha o *kit*, explicando sucintamente a dinâmica do projeto. O outro novo embaixador que se voluntariou para divulgar o projeto foi o chef António Alexandre que, pela sua parte, aceito o repto de dar a conhecer receitas bem portuguesas que incluam o louro, a folha da árvore escolhida para esta edição. O desafio foi mais do que superado, com o *chef* a submeter até uma receita de sobremesa com louro, também ela devidamente apresentada nas redes sociais dos CTT.

EPIS

Outra medida de apoio direto à comunidade foi a participação dos CTT na 8.ª edição do programa EPIS – Empresários Para a Integração Social, que voltou a dar apoio em regime de voluntariado a estudantes do III Ciclo do Ensino Básico que demonstravam dificuldades e até risco de abandono escolar.

A edição relativa ao ano letivo 2021-22 deu apoio a 16 alunos de três escolas, duas no concelho da Amadora e uma no Seixal. Este apoio consubstanciou-se em dois vetores: um programa de mentoring e outro de explicações. O programa de *mentoring* contou com quadros superiores e intermédios dos CTT, incluindo a Comissão Executiva e alguns diretores/as de 1.ª Linha da empresa, que se dispuseram a acompanhar individualmente um/a aluno/a. O propósito deste acompanhamento era o de estabelecer uma relação de “irmão/a mais velho/a”, que permitisse passar informação e, acima de tudo, as experiências que levaram estes quadros a encontrar fórmulas de sucesso e estabilidade. A transmissão destes exemplos está na base da metodologia que, uma vez mais, apresentou uma grande taxa de êxito, com 88% dos/as estudantes a completar o ano letivo com sucesso.

O segundo programa é o de explicações, ministradas por outros quadros dos CTT, tipicamente mais jovens. Os/as *trainees* dos CTT que, no âmbito do seu programa têm de dedicar quatro horas, a cada duas semanas, a uma iniciativa de voluntariado, têm a EPIS como uma das opções e, ano após ano, verifica-se que é uma das opções mais populares.

Durante o ano letivo, realizaram-se três encontros que contaram com o conjuntos dos/as voluntários/as e dos/as estudantes. O primeiro encontro, ainda durante a fase final das restrições devidas à pandemia de COVID-19, realizou-se *online*. No entanto, passadas essas restrições, o segundo encontro levou o grupo a passar uma tarde no Oceanário, numa visita guiada que começou com um workshop sobre

plasticologia marinha. O terceiro encontro, para concluir o ano, levou os/as alunos/as a conhecer o CPS-S, em Cabo Ruivo.

Em linha com o esforço de medir e reportar dados específicos que incidam sobre o impacto direto nas comunidades, alguns dados tangíveis foram calculados e apresentados pela equipa da EPIS. Uma análise desses dados permite perceber que, combinando os dois programas e as três escolas, se contabilizaram as participações de 25 voluntários, que dedicaram um total de 403 horas, mais do que quadruplicando o número de horas alocadas na edição anterior. Nos quadros abaixo, podemos encontrar alguns destes dados.

Varição das notas a Português, Inglês e Matemática dos/as estudantes dos Programas EPIS

Concelho	Indicador de sucesso	Início do ano letivo	Final do ano letivo	△ Notas iniciais - finais (p.p.)
Amadora	Notas positivas a Português e Inglês (%)	0,0	100,0	100,0
	Notas positivas a Matemática (%)	25,0	25,0	0,0
Seixal	Notas positivas a Português e Inglês (%)	N.d.	N.d.	N.d.
	Notas positivas a Matemática (%)	0,0	50,0	50,0

As disciplinas de Português e Matemática, assim como as línguas estrangeiras, são as que os/as alunos/as reportaram mais dificuldades e, apesar de se assistir a uma estabilização nas notas de Matemática, na Amadora, é de realçar que este valor representa um aumento em relação ao verificado na edição anterior, que era apenas de 13%. Todos/as os/as alunos/as melhoraram as notas a Português e Inglês. Em pelo menos uma delas, todos/as tinham uma nota negativa no início do ano e, no final, o aproveitamento era total.

Os indicadores principais de sucesso da iniciativa, naturalmente, são a taxa de transição para o ano seguinte e a média das notas dos/as alunos/as.

Média das notas e taxa de transição para o ano seguinte dos/as estudantes dos Programas EPIS

Concelho	Indicador de sucesso	2020-2021	2021-2022	△ 2020-2021 - 2021-2022 (p.p.)
Amadora	Média final das notas (1-5)	3,1	3,2	0,1
	Taxa de transição para o ano seguinte (%)	100,0	100,0	0,0
Seixal	Média final das notas (1-5)	3,0	3,2	0,2
	Taxa de transição para o ano seguinte (%)	100,0	67,0	-33,0

Infelizmente, ao contrário do ano letivo de 2020-2021, em que a taxa de sucesso foi de 100%, temos a registar o caso de duas estudantes que não transitaram de ano, fixando a taxa total de sucesso nos 88%. O aumento do número de escolas e estudantes abrangidos/as, naturalmente, aumenta a probabilidade do registo de casos de insucesso e, no caso da escola do Seixal, é de registar que uma das quais foi agora readmitida no programa para o ano letivo de 2022-2023.

Bolsas Sociais EPIS

Outra nova perspetiva introduzida na política de impacto social passa pelas temáticas abordadas numa abordagem interna e externa, nomeadamente através de contactos com pares em fóruns sobre o tema, os CTT decidiram abordar a questão da igualdade de género de forma inovadora.

Uma das áreas que mais contribui para essa desigualdade é a das Tecnologias da Informação (TI) que, sendo um mercado de trabalho saturada e em que os recursos qualificados não abundam, a média salarial acaba por ser mais elevada. Se a isto se juntar o facto de ser uma área muito masculinizada, em que a maioria das empresas (e os CTT não são exceção) reportam taxas de 80%-90% de homens, deparamo-nos com um fator que contribui para o desvio nas remunerações a favor do sexo masculino.

A EPIS, além dos programas de *mentoring* e explicações descritos acima, promove a atribuição daquilo a que chamam "Bolsas sociais", isto é, apoios monetários a alunos/as em contextos de desfavorecimento social. Em 2022, os CTT decidiram criar o seu programa de Bolsas Sociais EPIS usando-o como um instrumento para o reforço da presença de mulheres na área da informática e das TI. Como tal, foi estabelecida a entrega de cinco bolsas a alunas que tenham ingressado no ensino técnico-profissional, num curso relacionado com as áreas das TI, após a conclusão com sucesso do III Ciclo do Ensino Básico. Estas bolsas foram no valor de 500 euros anuais (que inclui uma pequena *fee* de gestão para a própria EPIS), durante três anos e os CTT receberam dezenas de candidaturas de jovens alunas. Numa análise conjunta com a EPIS, foram selecionadas as cinco vencedoras que, a partir de 2023, vão receber as bolsas. Além disso, os CTT decidiram dar o passo adicional de criar um programa de *mentoring* semelhante ao já mencionado, contando com a disponibilidade da nossa área de TI para acompanhar cada uma destas alunas.

Guerra na Ucrânia

O ano de 2022 ficou, a nível internacional, indelévelmente marcado pela Guerra na Ucrânia. Os CTT juntaram-se a muitas outras iniciativas de solidariedade levadas a cabo por empresas e organizações da sociedade civil, logo a partir de 24 de fevereiro, aquando do início do conflito. A campanha solidária "Ajuda ao povo da Ucrânia" esteve disponível aos clientes dos CTT, entre 2 e 8 de março, em todas as lojas CTT, de norte a sul do país, incluindo as Regiões Autónomas e qualquer pessoa podia deslocar-se às nossas lojas e deixar uma embalagem com os seus bens. Em conjugação com a Embaixada da Ucrânia em Varsóvia, na vizinha Polónia, os CTT receberam uma indicação sobre o tipo de itens mais úteis à população e, assim, fez um apelo específico para a doação de:

- Roupa, incluindo calçado de inverno e roupa de criança;
- Alimentação (exclusivamente produtos não-perecíveis);
- Artigos de higiene;
- Medicamentos e artigos de primeiros socorros.

Os CTT usaram, depois, a sua logística de transportes para os concentrar e expedir para o destino final. 40 toneladas de bens doados foram enviados para a Ucrânia, em 240 paletes de materiais. As próprias embalagens serviram de meio de transporte de mensagens de solidariedade, muitas adornadas por desenhos de crianças e é de realçar como alguns grupos, como profissionais de saúde e bombeiros/as, mostraram a sua plena solidariedade com a situação dos/as seus/uas congéneres ucranianos/as, enviando materiais especializados para as suas nobres tarefas, acompanhados de mensagens de encorajamento.

Foi com o contributo inestimável de 44 voluntários/as dos CTT, que foi possível carregar os oito camiões e o avião que levaram os donativos para a Polónia. Estes/as voluntários/as dedicaram-se sem hesitações ao trabalho pesado da logística de preparação destes envios, contribuindo com um total de 176 horas do seu tempo, distribuídas por vários dias.

É de destacar também a participação de vários parceiros empresariais, numa rede de solidariedade que contou com TAP, Transportes Bernardo Marques, Transportes Pascoal e os Transportes Figueiredo

e Figueiredo, assim como a Galp, que disponibilizou o combustível para o transporte terrestre de forma totalmente gratuita.

Selo solidário

Os CTT entregaram um donativo no valor de 50 mil euros, fruto das vendas de uma emissão filatélica, chamada “Sol Nascente”, emitida a 27 de setembro e dedicada ao tema da Guerra na Ucrânia. Este valor foi aplicado a favor da reconstrução de um Centro de Apoio Psicológico para traumas de guerra, em Borodyanka. Este centro, que vai gerar 40 postos de trabalhos diretos, servirá uma população total de 10 mil pessoas.

Pai Natal Solidário

A época das Festas, em dezembro, voltou a ser marcada pela iniciativa Pai Natal Solidário (PNS). Já na sua 13.ª edição, a campanha voltou a consistir na disponibilização, no [website painatalsolidario.pt](http://painatalsolidario.pt), das cartas escritas ao Pai Natal por um conjunto de crianças até aos 12 anos, acompanhadas por 48 Instituições Públicas de Solidariedade Social. Através desse [website](http://painatalsolidario.pt), e de forma totalmente anónima para todas as partes, qualquer cliente dos CTT podia apadrinhar uma carta ou, pelo menos, parte dela, comprando um ou mais dos presentes pedidos e entregando-os numa loja CTT. A partir daí, os CTT encarregaram-se da logística de tratar e entregar esses presentes às crianças, mantendo a ilusão de que tinha sido o próprio Pai Natal a entregá-las. Seguem-se os dados relativos à campanha PNS 2022.

Dados sobre a campanha 2022 do Pai Natal Solidário

Cartas recebidas	Cartas não apadrinhadas	Taxa de cartas apadrinhadas (%)	Presentes enviados ⁵⁵
1 780	196	89,0	1 744

Salientamos que, para os/as autores/as das cartas não apadrinhadas, foram lembranças CTT, material pedagógico que garantiu que nenhuma criança fica sem presente no Natal.

Pergunta a um Ecólogo

Para assinalar os 5 anos das celebrações do Ecology Day em Portugal, a 14 de setembro, no Pavilhão do Conhecimento, em Lisboa, foi anunciada a associação dos CTT à iniciativa Pergunta a um Ecólogo, da responsabilidade da Sociedade Portuguesa de Ecologia (SPECO).

Esta iniciativa, a desenrolar-se no ano letivo 2022-2023 e dirigida, neste ano de lançamento, ao III Ciclo do Ensino Básico, pretende restaurar a forma de comunicação mais indicada a temas com a importância e a profundidade da Ecologia: a carta. Assim, pretende-se que os alunos de várias turmas distribuídas pelo país, se reúnam em grupos e formulem uma pergunta sobre um tema da ecologia, com o cuidado de uma inquirição de foro científico e o fôlego que uma carta merece.

As cartas serão entregues a ecólogos/as, cientistas associados da SPECO, que darão a sua resposta de forma fundamentada.

A participação dos CTT começará pela disponibilização do material de escrita, assim como os envelopes e os selos que, com o apoio da área de Filatelia, serão escolhidos entre as inúmeras emissões filatélicas que dedicámos, ao longo dos anos, às questões do ambiente e da ecologia. Além disso, os CTT terão em 2023 a oportunidade de divulgar material informativo e até se deslocar às escolas para, de forma a explicar as vantagens do tipo de comunicação que, há mais de 500 anos, assegura em Portugal.

⁵⁵ No caso de algumas cartas, as crianças pediram, e receberam, mais do que um presente. Por outro lado, existiram ocasiões em que a mesma carta foi apadrinhada, praticamente em simultâneo, por mais do que uma pessoa e, nesses casos, todos os presentes acabaram por ser entregues.

Pirilampo Mágico

Em 2022, tal como têm feito de forma ininterrupta desde 2006, os CTT promoveram a venda do Pirilampo Mágico, quer na sua rede de lojas físicas, quer na sua loja *online*. Esta parceria com a Fenacerci implica a utilização dos canais de vendas dos CTT sem qualquer custo associado para as organizações beneficiárias ou comissão retida pelas vendas feitas. Assim, tal como vem acontecendo ao longo dos últimos 17 anos, o valor dos contributos do/as portugueses/as que compram os Pirilampos Mágicos reverte na sua totalidade para as CERCI.

Vendas do Pirilampo Mágico nos CTT, em 2022

Canal	Unidades vendidas	Valor entregue às CERCI
Lojas físicas	10 709	21 418,00 €
Loja Online CTT	714	1 428,00 €
Total	11 423	22 846,00 €

De registar que a venda no canal digital dos CTT iniciou-se em 2022, disponibilizando aos/às clientes dos CTT uma nova forma de participar na iniciativa. Logo no seu primeiro ano, apesar dos portes de envio que se juntam ao custo de dois euros de cada Pirilampo, este canal representou mais de 6,6% das vendas.

4.6.2 Voluntariado

A política de voluntariado dos CTT tem uma longa tradição e, em 2022, também foi encarada de forma estratégica pela liderança da empresa, com a definição de um *target*, a atingir até 2025, de 3 dias de voluntariado disponibilizado por cada trabalhador/a, até 2025.

Com o regresso gradual à normalidade, pós-pandemia COVID-19, muitas das iniciativas suspensas durante os dois anos anteriores, puderam voltar a realizar-se. Além do Programa EPIS, da campanha de recolha de donativos para a Ucrânia e da ação de plantação das árvores, no âmbito do Uma Árvore Pela Floresta, mencionados acima, as iniciativas que mais se destacaram foram as de contacto com a natureza.

A ação que, ao longo de todo o ano, contou com um maior número de participantes foi um *teambuilding* organizado a norte pela Direção Comercial de Pequenas Empresas, que juntou uns/umas impressionantes 207 participantes, entre trabalhadores/as e familiares. As limpezas das praias de Algés, em Oeiras e do Canidelo, em Vila Nova de Gaia, organizadas ainda no início do ano, em conjunto com a Liga para a Proteção da Natureza, também reuniram mais de 40 pessoas. Houve também lugar a duas ações de limpeza de espécies invasoras, uma na Paisagem protegida da Arriba Fóssil da Costa da Caparica e a outra no Parque Nacional do Litoral Norte – Estuário do Cavado, organizadas pelo Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, que contaram com a participação de cinco pessoas.

Outra ação que, apesar de um primeiro cancelamento ainda devido às restrições ao contacto direto, voltou a acontecer e a ter muita adesão foi a de doação de Sangue, organizada com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação. Contando já com o rigor do processo de triagem, o número de doadores/as cifrou-se nos 29. Ainda na mesma temática, há a destacar a participação voluntária dos CTT na Festa do Coração, organizada pela Fundação Portuguesa de Cardiologia.

A parceria com a Quercus não se limitou à campanha Uma Árvore Pela Floresta. Em 2022, o grupo de voluntariado dos CTT voltou a ter a oportunidade de visitar um centro de reabilitação de animais selvagens – e colaborar em algumas das tarefas necessárias à sua manutenção. Desta vez, a iniciativa levou os/as participantes ao CRASSA, o centro localizado em Santo André, na Costa Vicentina.

Com a chegada do final do ano, realizaram-se duas ações já habituais nos CTT. A primeira foi o Peditório para a Liga Portuguesa Contra o Cancro, realizado em diversas unidades operacionais, de Lisboa, ao Porto (Maia e Perafita) e ao Taveiro, mas passando também pela Madeira e pelos Açores, teve lugar entre 28 de outubro e 1 de novembro.

Finalmente, o CDCR dos CTT ofereceu bilhetes para o Circo de Natal e os CTT auxiliaram a Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID na tarefa de levar alguns/as dos seus/suas utentes a assistir ao espetáculo.

No cômputo geral, este grupo de pessoas, entre trabalhadores e familiares contribuiu com 1870 horas de serviço voluntário. Em termos dos/das trabalhadores/as dos CTT, este número cifrou-se nas 1516 horas.

Dados sobre Voluntariado CTT em 2022

Designação da ação	Parceiro	Voluntários/ as CTT (n.º)	Horas de voluntariado CTT (n.º)	Familiares (n.º)	Participantes (n.º)
Programa de <i>mentoring</i>	EPIS	24	677	0	24
Ajuda ao Povo da Ucrânia	Emb. Ucrânia em Varsóvia	44	176	0	44
Limpezas de praias	LPN	16	48	26	42
Dádiva de Sangue	IPST	43	18	0	43
Visita ao CRASSA	Quercus	8	64	8	16
Festa do Coração	Inst. Port. Cardiologia	3	23	0	3
Peditório	LPCC	30	240	0	30
<i>Teambuilding</i> Limpeza de Praias	—	117	234	90	207
Limpeza de Espécies Invasoras	ICNF	5	35	4	9
Circo de Natal	AFID e CDCR	1	2	2	3
Total		291	1 517	130	421

4.6.3 Integração da cultura das subsidiárias

Banco CTT

GRI 205-1, GRI 417-2, 417-3

Em 2022, o Banco CTT foi responsável pelo desenvolvimento de novas iniciativas solidárias, como a campanha “XXS-XXL, Pequeno no Tamanho, Grande no Coração”, que visava a recolha de gorros e botinhas em 58 lojas CTT aderentes. O objetivo foi o de alertar para a realidade dos nascimentos prematuros e contribuir para dotar as Unidades de Cuidados Intensivos Neonatais de todo o país de material de conforto necessário e adequado a estes bebés. Esta campanha iniciou a 17 de novembro, dia em que se comemora o Dia Mundial da Prematuridade, e alargou-se até ao final do mês de janeiro de 2023.

Movimento Merece

A parceria com o programa Merece foi prosseguida e, dessa forma, foi possível continuar a dar um fim sustentável aos cartões usados pelos/as clientes do Banco CTT. Esta medida pretendeu continuar a promover a recolha e reciclagem dos cartões de débito inutilizados, através de um envelope RSF, disponibilizado no momento de renovação do cartão, sem qualquer custo para os/as clientes. Os cartões são depois transformados em mobiliário urbano e, adicionalmente, por cada quilograma de cartões recolhidos foi plantada uma árvore, também neste caso em parceria com a Quercus.

Um cartão bancário deixa uma pegada de 150 gr de carbono. Com este dado em mente, em 2022, continuou-se a parceria com o Movimento Merece, que permite o envio gratuito dos cartões bancários expirados e posterior valorização deste resíduo de características muito particulares. Essa valorização leva à sua transformação num material usado no mobiliário urbano, de aspeto semelhante ao da madeira e, além disso, por cada quilo, é plantada uma árvore, numa iniciativa que, em 2022, passou a ser assegurada numa parceria com a Quercus a decorrer de forma paralela ao [Uma Árvore Pela Floresta](#).

Em 2022, com o contributo dos/as nossos/as clientes recolhemos cerca de 31 mil cartões e garantimos a plantação de 600 árvores, compensando o ambiente em 15 000 kg de CO₂.

Avaliação de risco de corrupção e outras possíveis não-conformidades

Todas as operações do Banco CTT são submetidas a avaliação de risco. Os clientes e transações efetuadas são objeto de análise, de acordo com o risco que podem representar em termos de utilização do Banco para fins de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo (em que se inclui o crime de corrupção). Também as relações relevantes com contrapartes financeiras e não financeiras são sujeitas a um processo de *due diligence*, que visa evitar a realização de negócio com entidades que apresentem riscos de branqueamento de capitais ou possam representar riscos reputacionais, por estarem envolvidas em crimes financeiros ou associados a práticas de corrupção.

O Banco CTT tem uma política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e um conjunto de processos e procedimentos que visam assegurar os requisitos legais e mitigar os riscos da utilização do banco para esses fins. Anualmente uma equipa de auditores externos faz a avaliação dos processos e procedimentos e realiza testes de efetividade. Não se identificaram riscos significativos relacionados com corrupção nas avaliações efetuadas.

Em relação a possíveis não-conformidades com leis e/ou códigos voluntários em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços, no Banco CTT verificaram-se cinco casos. Houve também dois casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, com Determinações Específicas do Banco de Portugal relativamente à comunicação do Prémio Cinco Estrelas 2022 – atendimento ao cliente e à Campanha Crédito Habitação Sustentável. Em ambos os casos, as determinações do regulador foram devidamente anotadas e foram introduzidas alterações nas campanhas, não cabendo qualquer outra ação ao Banco CTT.

NewSpring

Em relação à NewSpring, que entrou no seu primeiro ano civil completo enquanto subsidiária dos CTT, mantiveram-se algumas das ações já empreendidas anteriormente, de onde se destaca a doação, em outubro de 2022, de mini colunas de som às instituições abaixo indicadas:

- Nossa S.^{ra} Perpétuo Socorro, Veiros (Alentejo): 40 colunas
- Creche Centro Social Paroquial Calhariz, Benfica (Lisboa): 20 colunas
- Junta de freguesia de São Domingos de Benfica (Lisboa): 539 colunas
- Associação Kelém em Desenvolvimento (Cabo Verde): 40 colunas

Foram também entregues 59 cabazes alimentares à Caritas Lisboa e foi desenvolvida uma ação de doação de sangue, no Instituto Português de Oncologia, que decorreu entre 12 e 15 de setembro de 2022. À Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, foi conferido um donativo no valor de 100 euros.

No que diz respeito à solidariedade animal, destaca-se a doação de bens alimentares à Instituição Fucinhos e Bigodes, em Lisboa, e à Cantinho dos Animais, em Évora. Tratam-se ambas de Associações Zoófilas para Protecção de Animais Abandonados e Ambiente, sem fins lucrativos, e este apoio insere-se numa tradição já rica, na NewSpring.

Finalmente, é digna de menção a elaboração de um calendário solidário, cujas vendas reverteram a favor da Associação Nacional Dos Bombeiros.

Corre

A operação moçambicana dos CTT, através da sua participação na Corre, também contribuiu para a política de responsabilidade social do grupo, através da atribuição de um donativo no valor de 1506,48 € à Casa do Gaiato de Moçambique.

4.6.4 Relação com os/as clientes e satisfação

GRI 2-6, 2-29, GRI 3-3, GRI 413-2

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, nomeadamente, o correio, soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc. Esta é uma listagem dos principais produtos e serviços oferecidos pelos CTT:

- Correio e Outros
 - Correio transaccional (normal, azul, verde, registado e internacional), editorial e publicitário, encomendas do Serviços Universal
 - Soluções empresarias
 - Filatelia
- Expresso e Encomendas
 - Portugal
 - Espanha
 - Moçambique
- Serviços Financeiros e retalho
 - Vales
 - Pagamentos de Impostos
 - Poupança (títulos da dívida pública - Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento)
 - Produtos financeiros não bancários (seguros reais e plano de saúde)
 - Produtos e serviços de retalho
- Banco CTT
 - Contas à ordem e a prazo
 - Produtos de Poupança
 - Crédito (à habitação, auto, pessoal)
 - Seguros (vida, auto, casa e saúde)
 - Pagamentos

A cada cliente, particular ou empresarial, nas suas diferentes tipologias, é garantida uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada, permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

Cientes particulares

A 31 de dezembro de 2022, os CTT contavam com 569 lojas, distribuídas por todo o território continental e Regiões Autónomas. Além disso, como é possível verificar em maior detalhe no capítulo sobre Acessibilidade, os/as clientes dispunham de 2 371 pontos de contacto, entre 1 802 pontos CTT, 5 271 agentes Payshop, além dos 508 cacifos já em funcionamento. À mesma data, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Ao nível do Correio, foi dada continuidade ao processo de desmaterialização de produtos e processos através da criação de portais para clientes que visam assegurar a produção do correio sem deslocações desnecessárias e sem a necessidade de produzir previamente formulários impressos. A nova *app* também desempenhou um papel neste contexto.

Ao nível da Direção de Gestão de Segmento B2C, foram desenvolvidas várias ações que visam garantir a relação de proximidade e confiança que têm mantido com os clientes, população em geral e com as comunidades locais. Ao longo do ano de 2022, no âmbito da campanha do Retalho Outdoor, os CTT promoveram inúmeras sessões de autógrafos de norte a sul do país realizadas em Lojas CTT, mas também noutros espaços locais como hotéis ou bibliotecas, assim como, sessões escolares levando livros infantis e didáticos para as salas de aula.

A oferta de retalho foi igualmente dinamizada através da organização de várias Feiras do Livro (Lisboa, Coimbra e Lajes do Pico), levando a marca CTT, a partir dos livros filatélicos e da coleção dos livros exclusivos aos/às nossos/as clientes.

De forma a garantir o recurso a matérias recicladas nas Embalagens de envio, o produto “Caixa para 1 Garrafa” foi substituído por uma nova versão, composta a 100% por cartão reciclado, no lugar do *esferovite* usado anteriormente como material de proteção.

No âmbito do Correio Publicitário, os CTT disponibilizam uma oferta ECO que visou motivar os/as clientes a usarem materiais sustentáveis, designado por “Mérito Ecológico”. Com este produto, os/as clientes que passaram a cumprir as normas ambientais, utilizar recursos sustentáveis e enviar materiais recicláveis, passaram também a beneficiar de um preço mais económico.

Ao nível dos Serviços Financeiros, destaca-se, do ponto de vista social, o lançamento do Plano de Saúde CTT, em parceria com a Future Healthcare. É um produto comercial, não exclusivo dos CTT, uma vez que a mesma solução é comercializada pela Vodafone e pela EDP. No entanto, trata-se de um produto que veio colmatar uma falha no Serviço Nacional de Saúde, permitindo o acesso a rede privada com de baixo custo, dando oportunidade a pessoas de camadas sociais mais baixas de receber cuidados de saúde.

Cientes empresariais

No ano de regresso à normalidade, onde as preocupações sociais, económicas e ecológicas ganharam cada vez mais relevância, os CTT continuaram a apostar no alargamento da sua oferta empresarial que respondesse a estes novos desafios.

Nesse sentido, estabeleceram-se parcerias de negócio com um elevado relevo social em diversas áreas. Destacaram-se as parcerias com:

- Municípios, Grandes superfícies, gasolinhas e outros locais de fácil acesso para a instalação dos [cacifos Locky](#), alargando a rede a mais de 500 cacifos disponíveis de Norte a Sul do país;

- LOOP, no âmbito da economia circular, que permitiu reunir as valências das duas entidades integrando o *software end-to-end*, logística e envio, oferecendo aos retalhistas a possibilidade montar e testar uma operação de economia circular;
- [FNAC e LOOP](#), na retoma de aparelhos reconicionados em todo o país;
- *E-marketplace* da eBay, que ajudou as empresas portuguesas na internacionalização dos seus negócios de uma forma fácil e rápida;
- Hospital da Luz, para marcação de exames e consultas ou realização de teleconsultas disponibilizadas em três das nossas lojas, reforçando a proximidade dos cuidados de saúde junto da população com menos mobilidade e com menor literacia digital;
- Carris, Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária e Segurança Social, com a prestação de esclarecimento de dúvidas e informações através das atividades de *contact center*, asseguradas pelos CTT;
- Edubox, Inovar Mais, através da Payshop, com a criação do Cartão Escolar Pré-pago para Municípios que permitiu a toda a comunidade educativa começar a usar, de forma simples e imediata, o cartão escolar no pagamento dos serviços disponibilizados pelas escolas (refeitório, bar, papelaria, reprografia e *vending*) evitando a circulação de dinheiro dentro do recinto escolar;
- De novo com a Carris, com o alargamento da possibilidade de carregamento de passes gratuitos na rede de Agentes Payshop com este serviço. Esta parceria permitiu alargar o número de locais disponíveis para carregamentos a mais 300 locais, em toda a cidade de Lisboa;
- Tudo Sobre *e-Commerce*, na realização de dois cursos sobre a temática “Como lançar o seu negócio *online*”, com o objetivo ajudar a projetar digitalmente os mais variados negócios, desde os que já existem, aos novos que ainda estão em fase de arranque ou ideação.

Apoio ao cliente

GRI 2-27, GRI 413-2, 418-1

O ano 2022 foi um ano de estabilização no que se refere aos canais de apoio ao cliente. Com a criação do Modelo de Gestão de Redes Sociais foi possível a disponibilização da funcionalidade de *self-care* através de *chatbots* para apoio aos clientes nos canais Facebook, WhatsApp e Portal de Desalfandegamento, sempre com a possibilidade de contacto com um/a assistente caso a informação disponibilizada não vá ao encontro da necessidade do/a cliente. No *website* CTT, também foi disponibilizado um *chatbot* com vários temas para ajuda em *self-care*. Na Linha CTT Particulares, foi introduzido um *voice bot* na opção “Seguir objetos” que permite saber o estado de um envio e, caso o/a cliente necessite de mais informação, oferece a possibilidade de ser encaminhado para o Apoio ao Cliente. Mais uma vez, simplificamos os processos de comunicação e reforçamos o nosso posicionamento em termos de inovação e de proximidade com os/as nossos/as clientes. Os processos internos também foram melhorados para fornecer um melhor apoio ao/à cliente e mais próximo das suas necessidades.

Seguindo a estratégia definida, 84% dos contactos foram tratados por um assistente humano e 16% foram resolvidos através do assistente virtual (ferramentas de *self-care*). Face a 2021, verificou-se um decréscimo de 15% no tratamento através do assistente humano e um aumento correspondente de 15% no tratamento através de assistente virtual.

Desta forma, foram recebidos, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 2 865 998 contactos tratados por um/a assistente, representando um decréscimo de 13% em termos globais, face ao ano anterior (com uma variação positiva de 1% no âmbito nacional, contrabalançada por uma diminuição de 27% no âmbito internacional). No canal voz recebemos 1 940 568 chamadas representando 68% do total dos contactos recebidos e registando um decréscimo de 17% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito, recebemos 596 052 representando 21% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 34% relativamente a 2021. Através das redes sociais recebemos um total de 327 356 contactos, representando 11% do total de contactos recebidos.

Relativamente ao Tempo Médio de Resposta (TMR) verificou-se um aumento de 4,2 dias relativamente ao objetivo definido no âmbito nacional. No âmbito internacional o objetivo definido foi cumprido, tendo ocorrido um decréscimo de 7,7 dias de TMR.

TMR a reclamações do Serviço Universal em 2022

	Âmbito	Objetivo 2022 (dias)	Realização 2022 (dias)	Objetivo 2023 (dias)
TMR	Nacional	15	19	15
	Internacional	56	48	45

Registaram-se 57 359 processos do serviço postal universal com o tema extravios e atrasos na distribuição (mais 35% que no ano anterior). Ainda assim, destes apenas 4 206 casos se concretizaram em não-conformidades (menos 3,4% do que em 2021), uma vez que muitas das situações inicialmente descritas pelos/as clientes como extravios eram simplesmente de entregas feitas a terceiros, sem a percepção imediata do/a cliente. Em nenhum caso se verificou uma não-conformidade por violação da privacidade ou perda de dados pessoais de clientes.

Os CTT disponibilizam informação pública, atualizada e transparente, no seu *website*, sobre as características dos produtos e serviços, assim como os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço. São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços com vocação postal, financeira e bancária.

Satisfação dos/as clientes

No que concerne à qualidade de serviço, 82,8% dos clientes que responderam a questionário de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 93,0% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento, mostrando uma evolução positiva face a 2021 de mais 0,3 pontos percentuais.

Sobre o tempo em fila de espera 78,4% expressaram opinião positiva, o que também compara positivamente com os 76,9% registados no ano anterior. Relativamente à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 76,7% (-3,8 pontos percentuais que em 2021 e em linha com os dados de 2020), ascendendo a 78,3% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário (-0,5 pontos percentuais que em 2021) e a 66,3% sobre os prazos de entrega de correio normal (-1,4 pontos percentuais).

O Banco CTT auscultou os/as clientes, com 77% dos/as clientes a declarem-se satisfeitos/as.

Reclamações

GRI 417-2, 418-1

Os processos de reclamação constituem uma forma única e privilegiada de melhoria continua dos processos internos bem como na deteção de anomalias verificadas na utilização dos produtos e serviços no universo CTT. O Apoio ao Cliente tem a responsabilidade na difusão da voz do cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a satisfação dos nossos clientes.

Em 2022, deram entrada 376 148 processos de reclamação referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 8% face a 2021. Este decréscimo de reclamações deveu-se principalmente à melhoria dos processos internos com a introdução de novas ferramentas que permitiram um aumento da capacidade de resolução na primeira linha de contacto.

Na área de negócio Correio foram registados, na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 123 979 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando um decréscimo de 13% face ao ano anterior. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a não entrega e extravio de objetos.

Relativamente à área de negócio Expresso, foram registados 107 558 processos relativos a reclamações, traduzindo-se numa diminuição de 60%. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso são perceção de atrasos na entrega e extravio de objetos.

No que respeita a indemnizações, durante 2022, foram processadas 15 601 na área de negócio Correio no valor de 629 687€, verificando-se uma diminuição de 9% face ao ano anterior. As indemnizações do serviço internacional representam 67% do valor total. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto e falta de resposta do operador postal de destino.

Em relação à área de negócio de Expresso, foram processadas 30 589 indemnizações no valor de 1 631 480€, registando-se um aumento de 5% face a 2021. As causas mais frequentes das indemnizações são extravio e danos nos objetos.

Reclamações

	'21	'22	Δ '21/'22
Reclamações recebidas ⁵⁶	410 713	376 148	-8%

Os CTT mantiveram, em 2022, o Selo de Qualidade APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers – para as operativas CTT. O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal e pretende incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus *Contact Centers*, contribuindo assim para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

O *Contact Center* dos CTT foi premiado com a medalha de prata para a Linha CTT Empresas e bronze para a Linha CTT, na Conferência Internacional APCC Best Awards 2022, na categoria de Distribuição e Logística. Estes prémios assumem especial relevância no atual contexto de pandemia em que vivemos, onde o *Contact Center* se tornou numa importante via de contacto entre os clientes e os CTT.

4.6.5 Comunicação com os/as fornecedores/as

GRI 2-6, GRI 203-2, 204-1, GRI 414-1, 414-2

A base negócios foram conduzidos pela área de Compras, e adjudicados em 2022, é formada por 92,7% de fornecedores/as ibéricos/as ou com representação em Portugal e Espanha e 7,3% de fornecedores/as de outras nacionalidades⁵⁷. O grupo com maior percentagem de valor adjudicado é o de "Engenharia e Pesquisa e Serviços Baseados em Tecnologia" com 24,8% do valor adjudicado, seguindo-se "Serviços Editoriais, Projeto, Gráficos e Belas Artes" com 21,7%, e "Tecnologia da Informação, Difusão e Telecomunicações" com 23%. Os restantes representavam 30,5%.

Um marco importante na relação com os/as fornecedores/as foi a criação de uma página dedicada a este *stakeholder* crítico no *website* CTT, em ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/fornecedores. Nesta página,

⁵⁶ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

⁵⁷ Neste dado, apenas está incluída a operação portuguesa, excluindo-se a CTT Express.

cada fornecedor/a, seja atual ou potencial, pode solicitar a introdução de uma conta no sistema Ariba, passando a ter acesso a todo o fluxo de compras, bem como a todos os documentos referentes a compras do Grupo CTT, nomeadamente a política de compras sustentáveis dos CTT. Com base nesta informação, cada empresa pode decidir se quer, ou não, ser fornecedora dos CTT.

O procedimento de seleção de novos/as fornecedores/as passa pela observância de critérios ambientais e, ao nível da empresa CTT, S.A., dos/as 427 fornecedores/as contratados foram levados a cabo 419 procedimentos pré-contratuais com estes critérios, correspondendo a 98,1% do total. No que respeita aos critérios sociais, os CTT estão igualmente comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos/as fornecedores/as dos normativos em matéria laboral e de respeito dos direitos humanos.

Para a CTT Express (Espanha), a relação com a sua cadeia de valor é fulcral. Atualmente, a sua atividade principal, transporte de encomendas, está totalmente subcontratada e a empresa não dispõe de uma frota própria. Como tal, 100% da frota que transporta as mercadorias durante a noite para os centros de distribuição e da que leva as encomendas até ao destino final é fornecida externamente. O número de fornecedores/as de transporte nas rotas entre centros logísticos é de 112, sendo 81 fixos e 31 esporádicos. Os/as fornecedores/as da rede de distribuição *last-mile* é de 597, com os valores associados a esta subcontratação a ascender a 130 485 271 euros.

Da parte da 321 Crédito, é de destacar que 2022 foi um ano de atividade importante ao nível da cadeia de fornecimento e foram registadas as aberturas de 65 novas relações neste âmbito.

4.7 Taxonomia

GRI 203-1

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 veio definir um quadro para facilitar o investimento sustentável (a partir de agora, "a Taxonomia" ou "O Regulamento") e destina-se a servir como um sistema de classificação normalizado e obrigatório para determinar quais as atividades económicas consideradas "ambientalmente sustentáveis" na União Europeia.

A taxonomia é uma lista de atividades económicas reconhecidas como verdes pela UE. Utiliza-se a Classificação Estatística das Atividades Económicas na Comunidade Europeia (NACE) complementada pela criação de novas categorias quando esta não for suficientemente precisa.

A UE publicou em 2021 um catálogo de atividades sustentáveis para dois objetivos ambientais:

- a mitigação das alterações climáticas; e
- a adaptação às alterações climáticas.

Para avaliar se uma atividade é elegível é necessário verificar se a atividade está, ou não, descrita nos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, uma vez que só essas atividades podem ser elegíveis para a Taxonomia.

As atividades elegíveis podem ser ainda discriminadas de acordo com o objetivo principal que procuram atingir:

- Contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas (anexo I do Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2021/2139; Artigo 10.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- Contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas (anexo II do Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2021/2139; Artigo 11.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020).

Para que uma atividade seja considerada elegível basta que se enquadre numa destas categorias, embora possa também cumprir com ambas.

Uma atividade económica é qualificada como sustentável do ponto de vista ambiental e, consequentemente, alinhada, se:

- Contribuir substancialmente para um ou mais dos objetivos ambientais estabelecidos na taxonomia;
- Não prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais ("Do Not Significant Harm - DNSH");

- For exercida em conformidade com as salvaguardas mínimas; e
- Satisfizer os critérios técnicos de avaliação que tenham sido estabelecidos para essa atividade.

Atividades elegíveis

A análise das atividades elegíveis realizada em 2021 foi revista, tendo por base a informação apresentada na tabela de mapeamento de sistemas de classificação de indústrias publicada pela União Europeia e compilada no âmbito da “*Platform on Sustainable Finance*”. Como resultado, em 2022, foram mantidas as atividades identificadas pelos CTT no exercício anterior e foi ainda adicionada a atividade 6.10 - Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares.

Atividades

- 6.4. Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes
- 6.5. Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros
- 6.6. Serviços de transporte rodoviário de mercadorias
- 6.10. Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares
- 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios

De notar que as atividades dos CTT enquadráveis nas atividades elegíveis correspondem essencialmente às atividades correio, expresso e encomendas e ao arrendamento dos imóveis do Grupo CTT e equipamentos classificados como propriedade de investimento.

Dado que nesta fase inicial da Taxonomia é dada ênfase às indústrias mais intensivas em carbono e em energia verde, nem todas as atividades dos CTT estão, ainda, previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado. As atividades que, desta forma, não podem ser englobadas nas atividades elegíveis são as referentes aos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho.

	Correio e outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	332 885 534	248 089 342	0	0	580 974 875
Atividades não elegíveis	128 034 189	10 924 833	60 712 653	125 978 446	325 650 120
Total	460 919 723	259 014 175	60 712 653	125 978 446	906 624 995

De referir que foi também revista a forma de determinação das receitas associadas às atividades elegíveis, tendo em conta a análise de *benchmark* efetuada sobre a divulgação dos pares dos CTT nesta matéria. Assim, deixou de se considerar o peso dos gastos de transporte e distribuição no total dos gastos das atividades de correio, encomendas e expresso como *proxy* para a determinação das atividades elegíveis. No exercício atual, passaram a decompor-se, logo à partida, as receitas dos segmentos de negócios de correio, expresso e encomendas pelas diversas atividades consideradas em cada um dos segmentos, tendo sido excluídas as atividades não relacionadas com as atividades de transporte e distribuição de mercadorias e com os imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento.

As atividades não elegíveis do segmento correio e outros correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais, receita de serviços realizados através de transportes aéreos (não previstos ainda na taxonomia) e outras vendas e serviços prestados nas lojas, com destaque para a filatelia.

Adicionalmente e apesar das entregas apeadas não estarem diretamente previstas na listagem de atividades elegíveis dos anexos I e II do Regulamento, o valor das prestações de serviços para as respetivas entregas foi incluído no valor do volume de negócios elegível da atividade 6.4.

As atividades não elegíveis do segmento expresso e encomendas correspondem às atividades de logística e outros serviços relacionados que não incluam transporte.

Proporção de atividades elegíveis

Os valores agregados das atividades elegíveis apresentam-se como segue:

	Total	Atividades elegíveis		Atividades não elegíveis	
		Valor	%	Valor	%
Rédito	906 624 995	580 974 875	64 %	325 650 120	36 %
CAPEX	40 887 725	11 231 479	27 %	29 656 246	73 %
OPEX	14 659 460	6 262 954	43 %	8 396 506	57 %

Tal como definido pela taxonomia, os valores reportados foram calculados de acordo com as contas consolidadas dos CTT.

Os valores apresentados na primeira coluna do quadro anterior (denominador do cálculo do rácio de atividades elegíveis) foram determinados como segue:

- **Rédito (906 624 995 €):** Corresponde ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022;
- **CAPEX (40 887 725 €):** Corresponde ao somatório das aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2022, no total de 36.994.893€, e aos novos contratos de locações de viaturas registados como direitos de uso (3.892.932€), divulgadas nas notas 5, 6 e 7 das demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022;

- **OPEX (14 659 460 €):** Corresponde aos seguintes gastos determinados com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2022:
 - Gastos com Investigação e Desenvolvimento não capitalizados;
 - Gastos com renovação/ manutenção de edifícios e outras instalações;
 - Gastos com manutenção e reparação;
 - Gastos com locações de curto prazo (“Short Term Leases”) e outros gastos com locações não capitalizados; e
 - Outros gastos diretamente ligados a manutenção de ativos tangíveis ou propriedades de investimento.

Proporção de atividades alinhadas

As atividades dos CTT identificadas como alinhadas apenas contribuem significativamente para o objetivo da mitigação das alterações climáticas, à exceção da atividade 7.7 - Aquisição e propriedade de edifícios que contribui para o objetivo da adaptação às alterações climáticas. Foram ainda avaliados os critérios do não prejudicar significativamente (“Do Not Significant Harm - DNSH”) os restantes objetivos e o cumprimento das salvaguardas mínimas.

O CAPEX do ano pode ser diretamente alocado a cada uma das atividades. No entanto, o rédito e o OPEX associado às atividades de transporte não podem ser diretamente alocados a uma única atividade, na medida em que uma entrega pode ser realizada através da combinação de diversos meios de transporte. Assim sendo, o rédito e o OPEX foram alocados a cada uma das atividades com base no peso relativo dos custos de cada uma das atividades de transporte. Para evitar a duplicação de valores (“double counting”), os respetivos valores de rédito, CAPEX e OPEX foram alocados apenas a uma atividade.

Os valores de CAPEX classificados como alinhados correspondem essencialmente a investimentos em frota elétrica, instalação de sistema de *lockers*, instalação de carregadores elétricos, substituição de sistemas de AVAC, instalações de sistema de instalação LED e *software* que permite otimização de rotas e redução de emissões de gases estufa. A análise alocação do CAPEX entre atividades elegíveis, elegíveis alinhadas e não elegíveis foi realizada numa base individual. No entanto, o CAPEX elegível associado à atividade 6.5 (transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros) foi segregado entre valores elegíveis alinhados e não alinhados com base na proporção de alinhamento ao nível do rédito.

Os valores de OPEX classificados como alinhados correspondem aos gastos com veículos utilizados nas atividades 6.4 e 6.5, nomeadamente, gastos com manutenção e conservação e gastos com locações de curto prazo, nomeadamente relativos à frota elétrica. Com exceção dos gastos com viaturas que foram consideradas a 100% como alinhadas, os gastos com OPEX elegível associado à atividade 6.5 (transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros) foi segregado entre valores elegíveis alinhados e não alinhados com base na proporção de alinhamento ao nível do rédito.

Apresentamos uma síntese da avaliação realizada para cada uma das atividades elegíveis:

Atividade	Avaliação do alinhamento
6.4 - Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	Os ativos associados a esta atividade correspondem essencialmente a velocípedes, os quais cumprem os critérios da contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas. Adicionalmente, foi verificado o cumprimento dos requisitos do DNSH 4 (Transição para uma economia circular), tanto na venda como no abate dos velocípedes no final da sua vida útil, bem como os requisitos do DNSH 2 (Adaptação às alterações climáticas). Foram ainda englobadas nesta atividade as receitas realizadas através das entregas apeadas, as quais foram consideradas alinhadas. Esta atividade foi considerada alinhada a 100%.
6.5 - Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	Apenas os veículos elétricos (classes N1 e L) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO ₂ . Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. Adicionalmente, foi verificado que os veículos elétricos cumpriam ainda os requisitos do DNSH 2 e do DNSH 4. No entanto, nem todos os veículos cumprem os requisitos do DNSH 5 (Prevenção e controlo da poluição), na medida em que os pneus de alguns dos veículos da categoria N1 não cumprem os requisitos para o ruído exterior de rolamento da classe mais alta e/ou o coeficiente de resistência ao rolamento. Não sendo possível individualizar as receitas obtidas através da utilização de cada veículo, a percentagem de alinhamento foi determinada com base no peso do número de veículos que cumpriam os critérios de alinhamento no universo de veículos afetos a esta atividade.
6.6 - Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	Apenas os veículos elétricos cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO ₂ . Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. No entanto, os referidos veículos elétricos não cumprem os requisitos do DNSH 5, na medida em que os pneus dos veículos não cumprem os requisitos para o ruído exterior de rolamento da classe mais alta e/ou o coeficiente de resistência ao rolamento. Desta forma, esta atividade será integralmente reportada como não alinhada.
6.10 - Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	Esta atividade será integralmente reportada como não alinhada pois as embarcações usadas na atividade do Grupo não cumprem os critérios para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas.
7.7 - Aquisição e propriedade de edifícios	Os imóveis afetos a esta atividade cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas. Foram implementadas soluções que reduzem substancialmente os mais importantes riscos físicos associados ao clima com relevância para esta atividade, nomeadamente a subida do nível do mar, os furacões e as tempestades de inverno (queda de gelo ou de neve). No entanto, a maioria dos imóveis afetos a esta atividade não cumprem ainda os critérios do DNSH 1 (Mitigação das Alterações Climáticas), em particular os edifícios anteriores a 31 de dezembro de 2020 por não disporem de, pelo menos, um certificado de desempenho energético (CDE) da classe C.

Salvaguardas mínimas

Além dos critérios da contribuição significativa e dos critérios do não prejudicar significativamente, a Taxonomia estabelece que uma atividade apenas é considerada alinhada se for também desenvolvida em conformidade com as salvaguardas mínimas.

As salvaguardas mínimas consistem em procedimentos aplicados pelas empresas com o objetivo de assegurarem o alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas oito convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Carta Internacional dos Direitos Humanos.

Os CTT respeitam as referidas Diretrizes, Orientações e Princípios, desenvolvendo assim a sua atividade em conformidade com as salvaguardas mínimas.

Mais informação sobre os processos e práticas implementadas nas áreas relacionadas com as salvaguardas mínimas pode ser consultada no capítulo 5. do Relatório Integrado.

Proporção de turnover de atividades alinhadas, em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios "do no significant harm"							
Atividades	#	Turnover €	Proporção de turnover %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardas mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	47 849 196 €	5,3 %	100,0 %							100,0 %	NA	100,0 %	NA	NA	S	5,3 %
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	423 450 884 €	46,7 %	14,2 %							100,0 %	NA	100,0 %	91,0 %	NA	S	6,0 %
Aquisição e propriedade de edifícios	7.7	984 622 €	0,1 %		100,0 %					9,6 %		NA	NA	NA	NA	S	0,0 %
Turnover de atividades alinhadas (A.1)		472 284 702 €	52,1 %														11,3 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	105 616 225 €	11,6 %														
Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	6.10	2 899 951 €	0,3 %														
Turnover de atividades não alinhadas (A.2)		108 516 176 €	12,0 %														
Turnover de atividades elegíveis (A)		580 800 878 €	64,1 %														
Turnover de atividades não elegíveis (B)		325 824 117 €	35,9 %														
Total (A+B)		906 624 995 €	100,0 %														

As atividades alinhadas dos CTT representam 11,31% do rédito total consolidado, e 11,65% do rédito das atividades elegíveis.

Proporção de CAPEX relativo a atividades alinhadas em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios “do no significant harm”							
Atividades	#	CAPEX €	Proporção de CAPEX %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardar das mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	320 033 €	0,8 %	100,0 %							S	NA	S	NA	NA	S	0,8 %
Transporte em motocicletas, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	6 465 117 €	15,8 %	100,0 %							S	NA	S	S	NA	S	15,8 %
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	7.3	527 651 €	1,3 %	100,0 %						S		NA	NA	S	NA	S	1,3 %
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	7.4	245 953 €	0,6 %	100,0 %						S		NA	NA	NA	NA	S	0,6 %
CAPEX de atividades alinhadas (A.1)		7 558 754 €	18,5 %														18,5 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Transporte em motocicletas, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 861 129 €	4,6 %														
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	1 811 595 €	4,4 %														
CAPEX de atividades não alinhadas (A.2)		3 672 724 €	9,0 %														
CAPEX de atividades elegíveis (A)		11 231 478 €	27,5 %														
CAPEX de atividades não elegíveis (B)		29 656 246 €	72,5 %														
Total (A+B)		40 887 724 €	100,0 %														

O CAPEX das atividades alinhadas representa 18,49% do CAPEX total consolidado, e 67,30% do CAPEX das atividades elegíveis. O CAPEX das atividades não elegíveis, que representa 72,53% do CAPEX total consolidado, corresponde essencialmente a investimentos nos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho cujas atividades não estão previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado e a investimentos em sistemas de informação que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte e de aquisição e propriedade de edifícios.

Proporção de OPEX relativo a atividades alinhadas em 2022

Euros				Critérios de contribuição significativa						Critérios “do no significant harm”							
Atividades	#	OPEX €	Proporção de OPEX %	Mitigação das Alterações Climáticas %	Adaptação às alterações climáticas %	Recursos hídricos e marinhos %	Transição para uma Economia Circular %	Prevenção e controlo da poluição %	Biodivers. e ecossist. %	Mitigação das Alterações Climáticas S/N	Adaptação às alterações climáticas S/N	Recursos hídricos e marinhos S/N	Transição para uma Economia Circular S/N	Prevenção e controlo da poluição S/N	Biodivers. e ecossist. S/N	Salvaguardar das mínimas S/N	Proporção de alinhamento %
A - Atividades Elegíveis																	
A.1 - Atividades elegíveis alinhadas																	
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	6.4	111 448 €	0,8 %	100,0 %							S	NA	S	NA	NA	S	0,8 %
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 384 425 €	9,4 %	100,0 %							S	NA	S	S	NA	S	9,4 %
OPEX de atividades alinhadas (A.1)		1 495 873 €	10,2 %														10,2 %
A.2 - Atividades elegíveis não alinhadas																	
Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	6.5	1 274 921 €	8,7 %														
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	6.6	3 492 160 €	23,8 %														
OPEX de atividades não alinhadas (A.2)		4 767 081 €	32,5 %														
OPEX de atividades elegíveis (A)		6 262 954 €	42,7 %														
OPEX de atividades não elegíveis (B)		8 396 506 €	57,3 %														
Total (A+B)		14 659 460 €	100,0 %														

O OPEX das atividades alinhadas representa 10,20% do OPEX total, e 23,88% do OPEX das atividades elegíveis. O OPEX das atividades não elegíveis, que representa 57,28% do OPEX total, corresponde essencialmente ao OPEX dos segmentos do Banco e Pagamentos, Serviços Financeiros e Retalho cujas atividades não estão previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado e a gastos com conservação e reparação e alugueres de edifícios que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte de aquisição e propriedade de edifícios.

05

Governo Societário

- 5.1 Melhores práticas
- 5.2 Relato de Governo Societário
- 5.3 Informação não financeira



5. GOVERNO SOCIETÁRIO

5.1 Melhores práticas

5.1.1 Destaques

O ano de 2022 foi marcado por grandes adversidades, o recrudescer da pandemia COVID-19 que se julgava controlada e a guerra na Ucrânia a que se associou uma queda estrutural do *e-commerce*.

Neste contexto, iniciou-se a vigência de um novo contrato de concessão e a negociação da nova fórmula de determinação dos preços do serviço postal universal em linha com o entendimento defendido pelos CTT. Em junho, realizou-se o *Capital Markets Day* onde foram apresentados os compromissos quantificados de médio prazo e os objetivos de ESG de curto e médio prazo.

Acordaram-se os termos da parceria com a Tranquilidade/Generali para a entrada desta entidade no capital do Banco CTT e para a distribuição de seguros na rede Banco CTT e na rede CTT, operando assim o relançamento desta área de negócio. O Banco CTT acordou o fim da sua parceria com a Sonae no âmbito do cartão Universo e os CTT renovaram o contrato de distribuição de dívida pública com o IGCP.

Foi lançada a marca Locky e instalaram-se mais 500 novos *lockers*. Lançaram-se 3 projetos ao abrigo do PRR e através do Fundo TechTree investiu-se em três *start-ups* (Kit-AR, Sensifinity e Habit Insurtech) em áreas em que os CTT operam.

5.1.2 Relação com *stakeholders* e estudo de materialidade

GRI 2-29, GRI 3-3

Os CTT empenham-se em manter várias formas e meios de envolvimento com os seus *stakeholders* que se traduzem em ações regulares de consulta e diálogo e monitorização das suas necessidades e satisfação. Exemplos dessas formas de envolvimento passam pelo convite ao preenchimento de inquéritos bem como pela resposta por escrito a pedidos de informação por parte de investidores institucionais e outros, analistas de *research*, e público em geral.

A 23 de junho de 2022, os CTT organizaram um *Capital Markets Day*, aberto a investidores e analistas, durante o qual a equipa de gestão analisou a estratégia de transformação contínua ancorada em serviços contratuais e comerciais, apresentando a nova estratégia e os objetivos ESG (Ambiente, Social e Governo) e financeiros para o período de 2022-25. Além disso, foram também realizadas reuniões internas com clientes, analistas de mercado, investidores e acionistas, além de que foram realizadas visitas, conferências, organizados grupos de trabalho e painéis, e foram produzidas *newsletters* informativas. Foram emitidos, sempre de forma atempada, comunicados de informação privilegiada, ou sobre participações qualificadas referentes a transações e aquisições, exercícios periódicos de relato e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

Esta auscultação de *stakeholders*, permitiu atualizar a estratégia de envolvimento e a identificação das partes interessadas críticas, que puderam, assim, beneficiar de um reforço de comunicação e de envolvimento.

Em seguida, são listados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas este ano para responder às expectativas dos *stakeholders*. O objetivo dos CTT é estabelecer com estes um diálogo eficaz, permanente e transparente, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

GRI 2-29, GRI 3-3, GRI 207-3

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Acionistas e investidores	<p>Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da empresa</p> <p>Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas</p> <p>Garantir o compromisso de assegurar a sustentabilidade da Empresa no longo prazo</p> <p>Garantir a criação de valor, através do alinhamento de interesses dos diversos <i>stakeholders</i></p>	<p><i>Reporting</i> trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios e contas semestrais e anuais, divulgados ao mercado e público em geral através do <i>website</i> dos CTT e da CMVM</p> <p>Participação em conferências, <i>roadshows</i>, reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado</p> <p>Organização do Capital Markets Day CTT 2022 em que a equipa de gestão dos CTT passou em revista a estratégia de transformação contínua da Empresa e apresentou a nova estratégia e objetivos ESG 2022-2025</p> <p>Esclarecimento de questões de acionistas e outros investidores através da linha telefónica e da <i>mailbox</i> disponibilizadas para o efeito</p>	<p>Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social</p> <p>Comunicação permanente com analistas de mercado, procurando aumentar o número de analistas que fazem a cobertura da ação CTT</p> <p>Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através da participação em conferências, <i>roadshows</i>, reuniões, teleconferências e <i>webcasts</i> de divulgação de resultados e comunicação de <i>guidance</i> da gestão relativamente à estratégia empresarial</p> <p>Participação em <i>ratings</i> empresariais de ambiente e sustentabilidade</p>

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Clientes	<p>Melhoria da capacidade de resposta e envolvimento com o cliente – <i>customer care</i></p> <p>Necessidade de melhoria das ferramentas de <i>self care</i>, de modo a simplificar o processo de resolução de problemas</p> <p>Incremento do detalhe de serviços, tais como <i>tracking</i> de encomendas, eventos de entrega, ligações de transporte</p> <p>Melhoria de comunicação com o cliente</p> <p>Processo de gestão de incidências mais eficaz</p> <p>Necessidade de uma melhor gestão das expectativas do cliente, cumprindo os procedimentos e os eventos programados/comunicados</p> <p>Fiabilidade e confiança</p> <p>Satisfação</p> <p>Segurança dos objetos postais (responsabilidade)</p> <p>Segurança das operações bancárias</p> <p>Cobertura geográfica e acessibilidade</p> <p>Responsabilidade e imagem ambiental</p> <p>Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i>, portais, <i>focus groups</i>, estudos de avaliação de satisfação, etc.)</p>	<p>Canais de auscultação relacionados com qualidade de serviço</p> <p>SMS/e-mail</p> <p>Redes Sociais</p> <p>NPS</p> <p>Campanhas de informação</p> <p>Comunicação personalizada e permanente</p> <p>Publicidade e acessibilidade da informação</p> <p><i>Call center</i> /linhas de atendimento</p> <p>Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento</p> <p>Encontros descentralizados da Administração com clientes empresariais</p> <p>Sessões escolares e de autógrafos nas lojas CTT</p> <p>Campanhas de apoio à comunidade e ao ambiente, como: “XXS-XXL” (com o Banco CTT), “Pai Natal Solidário”, “Apoio à Cultura”, “Vamos Apoiar o Povo da Ucrânia” e “Uma Árvore Pela Floresta”</p>	<p>Melhoria da satisfação dos clientes</p> <p>Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente</p> <p>212 Lojas Banco CTT</p> <p>Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios)</p> <p>Estudos sobre a adequação da oferta de produtos e serviços</p> <p>Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços)</p>
Comunicação social	<p>Acesso a informação fiável e relevante</p> <p>Comunicação ao mercado</p>	<p>Assessoria de Imprensa (contacto direto com média)</p> <p><i>Press Releases</i></p> <p>Conferências de imprensa</p> <p>Realização de reportagens</p>	<p>Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial</p>

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Comunidade	<p>Cumprimento das obrigações do Serviço Público</p> <p>Presença no terreno e proximidade às populações</p> <p>Dinamização da economia local</p> <p>Capacidade de diálogo com parceiros locais</p> <p>Acessibilidade aos serviços</p> <p>Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais</p>	<p>Informação direta e personalizada</p> <p><i>Website</i> dos CTT e presença nas redes sociais</p> <p>Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais</p> <p>Contacto direto com o carteiro e atendedor</p> <p>Emissões filatélicas e edição de livros, entre outras peças. Temas: cultura, história, acontecimentos nacionais e internacionais, e à proteção da biodiversidade</p> <p>Outros produtos CTT com uma vertente ESG, como o Correio Verde ou as Entregas Verdes (efetuadas com distribuição elétrica) e as Embalagens CTT Eco reutilizáveis</p>	<p>Comercialização do Pirlampo Mágico, <i>kits</i> “Uma Árvore Pela Floresta”, da emissão filatélica “Sol Nascente”, de apoio à reconstrução da Ucrânia</p> <p>Campanha de Apoio à Cultura, com 5 euros da venda de cada livro filatélico a reverter para instituições do setor</p> <p>10 participações em ações de voluntariado de trabalhadores/as, pontuais e de continuidade, em prol do ambiente e das pessoas</p> <p>Renovação das instalações das lojas CTT</p> <p>Iniciativas com apelo à participação pública, como a seleção dos projetos de compensação carbónica ou “Uma Árvore Pela Floresta” e ao “Pai Natal Solidário”</p> <p>Medidas direcionadas para a melhoria da eficiência energética na eletricidade e combustíveis, incluindo o reforço da mobilidade sustentável</p> <p>Otimização do consumo de recursos</p> <p>Aumento da taxa de valorização de resíduos</p> <p>Iniciativas de proteção da biodiversidade e sensibilização ambiental.</p> <p>Cumprimento das regras de mercado</p> <p>Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais</p> <p>Implementação de medidas que assegurem o acesso à rede em termos transparentes e não discriminatórios</p>
Concorrentes	<p>Participação em iniciativas de interesse comum</p> <p><i>Benchmarking</i> setorial</p> <p>Disponibilizar acesso à rede</p>	<p>Participação em fóruns</p> <p>Participação em exercícios de <i>benchmarking</i></p> <p>Representação em organismos do setor postal</p>	<p>Cumprimento das regras de mercado</p> <p>Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais</p> <p>Implementação de medidas que assegurem o acesso à rede em termos transparentes e não discriminatórios</p>

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Fornecedores	Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos Aumento do volume de novos fornecimentos Estreitamento de relações Registo de fornecedores para as diferentes categorias de compras Qualificação de fornecedores Avaliação de fornecedores	Portal de fornecedores - ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/fornecedores Reuniões periódicas de avaliação, para elaboração de planos de ação Informação e comunicação dos projetos da empresa Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria Plataforma eletrónica	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes Convide a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados Implementação de uma plataforma eletrónica
Outras Autoridades Legais	Manutenção a acessibilidade à rede postal (lojas e postos) Manutenção de relações de cooperação com todas as entidades locais Auditorias Reuniões de esclarecimento Cumprimento legislativo	Boas práticas da empresa Estratégia da empresa Ética e transparência Relato regular	Prestação regular de informação Cumprimento dos requisitos legais e contratuais Protocolo com Associação Nacional de Freguesias
Sindicatos/Comissão de Trabalhadores	Proximidade na relação com as ERCT com vista ao seu envolvimento <i>Feedback</i> e propostas de abordagem nas temáticas laborais Gestão da contratação coletiva Respeito pelas suas opiniões/posições Negociação transparente Consulta em matérias de responsabilidade empresarial Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Manutenção das medidas de apoio social aos/às trabalhadores/as e familiares	Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo Comunicação interna escrita (revista, suportes eletrónicos, cartas, Intranet) Reuniões com as Associações Sindicais, Comissões de Trabalhadores, Sub-Comissões de Trabalhadores, e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante	Celebração e vigência do Acordo de Revisão Salarial do Acordo de Empresa (AE) CTT Acordo de Adesão de uma Associação Sindical ao AE CTT Expresso e ao Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Expresso 2022

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Reguladores	<p>Níveis de serviço do Serviço Postal Universal</p> <p>Preços do Serviço Postal Universal</p> <p>Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços</p> <p>Cumprimento das regras de concorrência</p> <p>Estabelecimento de uma relação de maior proximidade e diálogo para melhorar a eficácia da regulação</p>	<p>Informação sobre serviços</p> <p>Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão</p> <p>Reporte regular de indicadores</p> <p>Resposta regular a pedidos de informação e esclarecimentos</p>	<p>Procedimento de recolha e organização da informação para cumprimento das obrigações de reporte</p> <p>Cumprimento das obrigações de serviço universal em matéria de qualidade, preços e cobertura da rede</p> <p>Manutenção de um sistema de contabilidade analítica e cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU)</p> <p>Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência: procedimentos de verificação de conformidade de práticas comerciais</p> <p>Resposta aos pedidos de informação dos Reguladores</p>
Trabalhadores/as	<p>Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social)</p> <p>Remunerações adequadas</p> <p>Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional</p> <p>Boas condições de trabalho</p> <p>Recompensa no desempenho com base no mérito</p> <p>Gestão participativa</p> <p>Manutenção das medidas de apoio social</p> <p>Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade</p> <p>Maior conciliação trabalho-família</p> <p>Condições de aposentação</p>	<p>Informação atempada</p> <p>Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo</p> <p>Reuniões de equipa</p> <p>Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, SMS, cartas, intranet)</p> <p>Formação</p> <p>Fóruns</p> <p>Sistemas de sugestões</p> <p>Inquéritos</p> <p>Inquéritos de satisfação interna dos CTT, do Banco CTT e da 321 Crédito</p>	<p>Ampla divulgação de informação laboral</p> <p>Continuidade de programas de higiene e segurança</p> <p>Avaliação das condições de trabalho</p> <p>Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos</p> <p>Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica</p> <p>Participação no Programa INOV+</p> <p>Fórum Organizações para a Igualdade de Género</p> <p>Adesão a compromissos públicos para a Igualdade e Diversidade</p> <p>Programas de <i>trainees</i></p> <p>Integração de <i>trainees</i> em projetos de voluntariado</p> <p>Certificação como empresa familiarmente responsável</p> <p>Nas áreas corporativas, implementação de novos modelos de trabalho com possibilidade de regime remoto</p> <p>Linha dedicada aos/às trabalhadores/as "Tou CTT"</p> <p>Equipa de assistentes sociais, apoio a trabalhadores/as no ativo, aposentados/as e reformados/as</p>

Adesões e participações significativas

GRI 2-28

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, a 31 de dezembro de 2022, os CTT eram membros e desenvolviam atividades conjuntamente com o BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o desenvolvimento Sustentável, a APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade e a APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa. Os CTT eram igualmente membros da APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, da COTEC – Associação Empresarial para a Inovação, da APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, do IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCG – Instituto Português de Corporate Governance. De assinalar também a participação na Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola e da BRP – Business Roundtable Portugal, entre outras. Esta última, representava 42 dos maiores grupos empresariais portugueses com o propósito de acelerar o crescimento económico e social do país, para garantir um Portugal mais justo, mais próspero e mais sustentável.

Em termos internacionais, na qualidade de membros fundadores da União Postal Universal (UPU), os CTT marcaram presença nesta e num conjunto de outras organizações afiliadas, como a PostEurop – Associação dos Operadores Postais Europeus, onde presidiam ao Fórum de Inovação, a UPAEP – União Postal das Américas, Espanha e Portugal, a Euromed – União Postal do Mediterrâneo e a AICEP – Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, a cuja direção vêm presidindo desde 2009.

Os CTT também fizeram uma adesão plena ao “Global Compact”, da Organização das Nações Unidas, e subscreveram os seus 10 Princípios. No [Anexo IV – Índice GRI](#), é feita uma correspondência entre esses indicadores e os princípios do “Global Compact” observados pela implementação de medidas que respondem a esses indicadores.

UPU

Realizaram-se, a 12 e 13 de maio e a 21 de outubro, as Reuniões Plenárias Conselho de Operações Postais (COP) da UPU, em Berna, na Suíça, nas quais os CTT participaram por via telemática. Embora Portugal não faça parte do referido Conselho, enquanto observador, os CTT continuaram a seguir os trabalhos das Comissões do COP e de alguns Grupos considerados prioritários para a empresa, nomeadamente os ligados à Remuneração, Segurança Rodoviária e Abertura da UPU.

POSTEUROP

Em 2022, os CTT participaram presencialmente na Assembleia Plenária da PostEurop e no “Business Fórum” que se realizou a 5 e 6 de outubro, na cidade irlandesa de Dublin. Foi nesse encontro que foi entregue o [Prémio Coups de Coeur](#), na categoria Ambiente.

Os CTT mantiveram ainda a participação em diversas reuniões de Grupos de Trabalho e, desde 2007, continuam a presidir ao Fórum de Inovação daquela organização e são Vice-presidentes do Grupo Ambiente.

UPAEP

De 28 de novembro a 1 de dezembro de 2022 realizou-se o Conselho Consultivo e Executivo em Montevideo (Uruguai), no qual os CTT participaram de forma diferida, através da plataforma digital.

IPC

A partir de maio de 2020, os CTT, através do seu Presidente Executivo, João Bento, passaram a integrar o *board* daquela organização, para cumprir um mandato de três anos, também em representação do Grupo do Sul dos Alpes.

A 24 de maio de 2022, os CTT participaram presencialmente na Assembleia Geral de Acionistas e reunião do *board* que teve lugar em Viena, na Áustria. A 18 de novembro, participaram também presencialmente na Reunião do “Board” que se realizou em Miami, Florida, nos Estados Unidos da América.

AICEP

Entre outras atividades, os CTT desenvolveram o PDRH, um programa de formação e cooperação específico para o desenvolvimento dirigido a quadros técnicos de membros postais da AICEP, que visava o aperfeiçoamento e o desenvolvimento sustentado de recursos humanos dos Correios dos países membros. Este programa de formação que foi, entretanto, alargado a formandos oriundos da América Latina e quadros dos CTT, permitiu ao longo de 14 anos a participação de 538 formandos oriundos de 27 países. Em 2022, o referido curso foi ministrado em formato digital, contou com 111 formandos inscritos, provenientes de dez países, e foram entregues 65 diplomas nominais aos participantes que preencheram os requisitos de frequência.

EuroMed

Os CTT participaram, por via telemática, na 15ª Assembleia Geral e Conferência, que se realizou a 6 de dezembro em Luxor, no Egito (de forma híbrida).

Análise de materialidade

GRI 2-29, GRI 3-1

A análise de materialidade reflete contributos que resultam do último exercício de auscultação às partes interessadas (comumente designadas por *stakeholders*), realizado em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES – *Stakeholder Engagement Standard*. A análise permitiu a identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos para a empresa e um exercício de mapeamento que levou à definição da estratégia de envolvimento com esses *stakeholders*, que tem vindo a ser aplicada sistematicamente.

O exercício de auscultação das partes interessadas mais recente teve início ainda em 2019 e prolongou-se durante vários meses, com prazos mais alargados devido à alteração das condições de realização do estudo provocadas pela pandemia. A expectativa foi a de identificar novos temas críticos e permitir o posicionamento adequado dos CTT face às necessidades e perceções dos seus *stakeholders*.

Mapeamento das Partes Interessadas



Fonte: Auscultação de *stakeholders* – Ernst & Young.

A matriz de materialidade e os temas materiais

GRI 2-29, GRI 3-1, 3-2, 3-3

O exercício de auscultação às partes interessadas teve por base um processo de *benchmark* dos *peers* de referência, que permitiu identificar um conjunto de temas potencialmente relevantes, que serviram de base ao processo. Para avaliar o impacto dos temas para o negócio, foram realizados diversos *focus groups* com membros da Administração e diretores de primeira linha dos CTT, com o objetivo de obter a sua percepção.

Através deste exercício, foram identificados 23 temas cuja relevância para os *stakeholders* foi posteriormente avaliada através de um conjunto de entrevistas estratégicas e de um questionário *online*. Os grupos auscultados nesta fase foram os seguintes: Investidores e Acionistas, Trabalhadores/as e respetivas Entidades Representantes, Clientes, Representantes da Comunidade, Fornecedores, Parceiros, *Media* e outras entidades públicas.

Os temas foram representados numa matriz de materialidade, agrupados em três níveis de relevância distintos: temas materiais, temas importantes e temas emergentes. A hierarquização dos temas teve em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES – *Stakeholder Engagement Standard*, como indicado anteriormente. Apurada em parceria com a consultora Ernst & Young, numa prestação de serviço contratada antes do final de 2020, a composição final da matriz resultou do cruzamento das percepções e pontos de vista das partes interessadas com a visão da gestão de topo da empresa.

Matriz de materialidade



Fonte: Auscultação de stakeholders – Ernst & Young.

Temas Materiais		Temas Importantes		Temas Emergentes	
21	Satisfação e experiência do cliente	22	Privacidade e proteção de dados	19	Inovação de produtos e processos
9	Satisfação e experiência do colaborador/a	17	Performance financeira	23	Impactos económicos indiretos
1	Emissões de GEE e Alterações climáticas	13	Envolvimento com a comunidade	12	Atração e retenção de talento
16	Ética, transparência e anticorrupção	15	Acessibilidade dos serviços postais	4	Gestão de resíduos
11	Formação e desenvolvimento	6	Consumo de materiais e eficiência de recursos	5	Proteção dos ecossistemas e biodiversidade
10	Saúde e segurança no trabalho	8	Diversidade e inclusão	3	Consumo de água
2	Gestão de energia	20	Gestão sustentável da cadeia de fornecedores		
		14	Respeito pelos direitos humanos		
		7	Emissão de poluentes atmosféricos		
		18	Excelência operacional		

No questionário, além das partes interessadas avaliarem a importância de cada um dos temas para os CTT, foram convidadas a pronunciarem-se relativamente à visão que têm da empresa. Foi questionada a sua perceção sobre a atividade dos CTT e o elemento que recolheu maior reconhecimento, quer pelos/as trabalhadores/as, quer pelas partes interessadas externas, foi o da reputação da marca CTT, enquanto símbolo de credibilidade.

Uma matéria em que parece existir a necessidade de comunicar mais eficazmente com o exterior é a dos produtos ambientalmente responsáveis (ditos “verdes”). Esta questão foi a que mostrou um maior

desvio entre as perceções internas e externas, com os *stakeholders* que veem de fora a mostrar um maior desconhecimento sobre a oferta da empresa neste campo.

Os resultados desta análise de materialidade e do nível de criticidade atribuído aos diversos temas continua a nortear a atuação dos CTT e estão alinhados com o processo de renovação dos nossos compromissos ESG. Os CTT continuam, além disso, a apresentar dados sobre as matérias menos críticas, uma vez que continuam a ser pertinentes para os compromissos mencionados, a prestação de contas, para o alinhamento com os ODS e para o próprio envolvimento com as partes interessadas. Alguns exemplos destes temas são a economia circular, a biodiversidade e a igualdade de oportunidades.

5.1.3 Ética Empresarial e Corrupção

GRI 2-13, 2-23, 2-25, 2-26, GRI 205-1, GRI 406-1

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. e as sociedades em relação de domínio ou de grupo norteiam e sempre nortearam o exercício das suas atividades pelo respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, lealdade, integridade, profissionalismo e confidencialidade, seja no relacionamento com acionistas, entidades de regulação e supervisão, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos de comunicação social, entidades públicas e privadas, público em geral, seja nas relações internas entre os colaboradores.

Crentes que só através da aplicação de princípios éticos é possível gerar e manter a confiança por parte de todos os *stakeholders*, os CTT, perante a vontade e necessidade de elevar o seu grau de exigência, nesta fase de mudança e de importante transformação, deu mais um passo na afirmação de uma postura de integridade aprovando um novo Código de Ética, que se encontra em fase de implementação, e que consolida os elementos que caracterizam a cultura ética, explicitando os valores fundamentais do Grupo CTT e transmite uma visão integrada do posicionamento dos CTT em matérias que impactam transversalmente as práticas de governo e de gestão, bem como consolida uma matriz de valores e de atuação destinada a guiar os colaboradores do Grupo CTT na forma como estes se relacionam entre si e com os outros stakeholders.

Para assegurar a aplicação destes princípios, os CTT nomearam entidades e desenvolveram mecanismos de prevenção e controlo, que passamos a elencar.

Comissão de Ética

A Comissão de Ética tem como missão, de forma independente e imparcial, acompanhar a aplicação e observância das disposições do Código de Conduta CTT e Subsidiárias (futuramente do novo Código de Ética do Grupo CTT) e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, rececionando as denúncias de violações dos referidos Códigos através dos meios de comunicação do Canal de Ética disponíveis no website CTT e assegurar a existência de mecanismos internos de comunicação e que os mesmos observem as normas legais, em matéria de confidencialidade no tratamento da informação e garantia de não retaliação sobre os denunciantes.

No Relato de Governo Societário (vide [subcapítulo 5.2](#)) e no *website* CTT é disponibilizada informação mais detalhada sobre as responsabilidades da Comissão de Ética, incluindo a sua composição e a atividade desenvolvida em 2022, em que merece destaque a revisão do Código de Conduta CTT e Subsidiárias que culminou com a aprovação de um novo Código de Ética que se encontra em fase de implementação e que substituirá o Código de Conduta CTT e Subsidiárias atualmente em vigor.

Em 2022, a Comissão de Ética recebeu, apreciou e decidiu sobre duas comunicações que visavam eventuais irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta e de combate ao assédio. Foram ambas arquivadas por não se enquadrarem em matéria de ética ou conduta.

Código de Conduta CTT e Subsidiárias

Este documento tem como objetivo promover no universo CTT a realização da Visão, Missão e Valores, bem como a observância de uma conduta de total transparência e responsabilidade social e ambiental, tendo presentes as especificidades das áreas de negócio em que os CTT e as suas subsidiárias atuam. Abrange os membros dos órgãos sociais e todos os trabalhadores dos CTT e subsidiárias, constituindo, ainda, uma referência para o público e fornecedores, prestadores de serviços e parceiros dos CTT e subsidiárias no seu relacionamento com estes, nos termos que sejam em cada caso contratualizados.

Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

Este Código estabelece, para os CTT e para as sociedades que estão, em cada momento, em relação de domínio ou de grupo com os CTT, princípios de atuação e regras concretas que se consideram ajustados à prevenção e ao combate ao assédio no ambiente laboral desse universo empresarial, a observar por todas as pessoas que nele exercem atividade, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados.

Em complemento a estes mecanismos, os CTT para a prevenção e controlo de irregularidades, dispõe ainda de um Código de Conduta dos Dirigentes e *Insiders*, de um Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e de um Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades.

Código de Conduta dos Dirigentes e *Insiders*

O Código de Conduta dos Dirigentes e *Insiders* estabelece regras gerais sobre o tratamento de informação privilegiada e transações de ações ou outros instrumentos financeiros emitidos pelos CTT ou com estes relacionados por parte de Dirigentes e *Insiders*, assim como os deveres de informação que impendem sobre os Dirigentes, dando deste modo resposta às exigências decorrentes do Regulamento UE nesta matéria.

Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas

Este Código, aprovado pelos CTT em 2022, traduz-se num instrumento de extrema importância, que representa um compromisso interno e externo com os mais elevados valores em matéria de prevenção da corrupção e infrações conexas, concretizando os princípios de atuação, através de normas de atuação que visam prevenir detetar e sancionar a prática de atos de corrupção e infrações conexas levados a cabo contra ou através de alguma das empresas do Grupo CTT.

Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades

Este Regulamento, alterado em 2022, tem por objeto definir os procedimentos de receção, retenção e tratamento de comunicações de prática de irregularidades pelos CTT em matérias de contabilidade, auditoria, controlos contabilísticos internos, controlo de riscos, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção e infrações conexas, crime bancário e financeiro, branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, contratação pública, defesa do consumidor, proteção da privacidade e dos dados pessoais e demais matérias previstas no n.º 1 do art.º 2.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que sejam comunicadas por qualquer Denunciante. No [subcapítulo 5.2](#), do capítulo 5. Relato de Governo Societário, encontra-se detalhada informação sobre os procedimentos em vigor nesta matéria.

Os Códigos e Regulamentos supra identificados e em cada momento em vigor são públicos e estão disponíveis para consulta por parte de todos os *stakeholders*, no *website* CTT.

5.1.4. Práticas de segurança de dados e confidencialidade da informação pessoal

Proteção de dados pessoais

GRI 2-27, GRI 3-3, GRI 418-1

Os CTT estão empenhados em garantir a segurança e a privacidade dos dados pessoais de todos os seus *stakeholders*, designadamente, clientes, trabalhadores/as, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio. Assim, pautam a sua atuação pelo estrito respeito pela privacidade das diferentes categorias de titulares dos dados, vertendo este princípio no seu Código de Conduta e Políticas de Privacidade.

Os CTT possuem um Modelo de Governo Central no que respeita à proteção dos dados pessoais tendo designado um Encarregado de Proteção de Dados (EPD/DPO) único para as empresas do Grupo. O DPO é, no caso do Banco CTT, coadjuvado por um DPO *Manager*, que atua como agente local para os temas privacidade, fazendo a ponte entre o DPO e a restante organização. Nas diversas áreas de negócio e de suporte das empresas do Grupo CTT, o Modelo contempla ainda a existência de *Pivots* de Privacidade que funcionam como interlocutores nesta temática, agindo como especialistas no âmbito das suas áreas.

O DPO, em estreita colaboração com as direções de Segurança de Informação e Jurídicas, assume um papel central na gestão da privacidade nos CTT, prestando aconselhamento e supervisionando os diversos temas no seu âmbito e articulando-se com o DPO *Manager* e *Pivots* de Privacidade para ter a visibilidade necessária à prossecução das suas atividades. O DPO e a sua estrutura de apoio orientam ainda as ações internas de sensibilização e formação sobre esta temática.

Nos casos da 321 Crédito, Instituição Financeira de Crédito S.A. e da Newspring Services, S.A., os CTT mantiveram os DPO existentes aquando da aquisição destas empresas tendo em conta as particularidades destas operações e o conhecimento aprofundado que os mesmos tinham dos procedimentos internos bem como do histórico destas entidades.

A estrutura de governo dos DPO das empresas que integram os CTT é alvo de uma frequente avaliação, estando os CTT empenhados em garantir, da forma mais eficiente possível, o cumprimento das disposições do RGPD e a proteção dos dados pessoais tratados.

Neste sentido, os CTT definiram ainda um conjunto de metodologias e procedimentos transversais ao Grupo de modo a garantir a proteção de dados em todos os novos projetos, produtos e serviços avaliando e monitorizando a forma de como estes podem impactar a esfera privada dos titulares de dados, designadamente através de avaliações de risco e de impacto e garantindo a *Privacy by Design*.

Adicionalmente, encontram-se definidos os processos de exercício e resposta ao exercício de direitos dos titulares de dados, registo das atividades de tratamento, avaliação de subcontratantes e resposta a incidentes de privacidade.

Para além de implementarem medidas técnicas alinhadas com as melhores práticas de modo a garantir aos dados pessoais tratados condições adequadas de segurança face aos riscos, os CTT consideram que a sensibilização e consciencialização dos/as trabalhadores/as para a privacidade é uma componente crítica para garantir a proteção dos dados pessoais. Por esta razão, o Plano de Formação do Grupo CTT passou a incluir ações de formação obrigatórias nesta matéria.

Os CTT procuram assegurar a transparência no que respeita ao tratamento de dados pessoais que efetuam. Neste sentido, prestam informação sobre o tratamento de dados pessoais não só nas políticas de privacidade de trabalhadores/as e clientes que divulgam como também nos termos e

condições dos serviços que prestam e nos *websites* e aplicações que disponibilizam. Nesta documentação é fornecido ainda o contacto do DPO, bem como, a informação necessária para que os titulares dos dados possam exercer os seus direitos, solicitar informação ou esclarecimentos adicionais e apresentar reclamações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais.

Cibersegurança nos CTT

GRI 2-25, GRI 3-3

O desafio de liderar as organizações no combate às ameaças nunca foi tão grande. Mas, em contrapartida, nunca existiu tanta capacidade de resposta.

Um ciberataque coloca em risco não só os dados do Grupo CTT, mas também os dados pessoais dos/as trabalhadores/as e clientes. Informações como morada, número de telefone, número da conta bancária estão armazenadas em aplicações e são tão vulneráveis como os dados comerciais da organização. Deste modo, o respeito pelas normas de segurança é do interesse de todos.

Com o aumento da dependência por parte das instituições em sistemas de tecnologias de informação para a sua operacionalidade diária, torna-se cada vez mais importante ter uma visão global sobre os riscos a que uma entidade está exposta pela utilização dessa mesma tecnologia, e mitigá-los de forma proativa, para que o espectro de ameaças seja reduzido a um nível mínimo de risco aceitável. O Grupo CTT não é exceção, tanto que passou a encarar a cibersegurança de forma diferente, e para isso contribuiu:

- Mudança de contexto – atividade crescente de grupos criminosos no ciberespaço português;
- Proteção das marcas – os incidentes podem ser catastróficos, causando a sua desvalorização e subsequente perda de clientes;
- Proteção da informação – redução de competitividade face à concorrência;
- Proteção dos ativos – impacto na produção da empresa com prejuízos elevados;
- Conformidade – o incumprimento total ou parcial que se pode traduzir em multas avultadas;
- Mercado – a falta de preparação para atender requisitos expectáveis (falha no *time-to-market*);
- Auditorias – demonstração de capacidades.

Nesse sentido, os CTT estabeleceram como prioridades:

- Reduzir a exposição ao risco com benefícios financeiros e de reputação
- Melhorar a postura de segurança com monitoramento proativo e inteligente
- Treinar as equipas de Operações e Segurança
- Potenciar um *Security Operations Center* e uma experiência *DevSecOps*
- Melhorar a resposta e gestão de conformidade regulatória
- Melhorar o processo de segurança, operações e automação

- Educar os/as trabalhadores/as

Sendo que, para tal, implementou:

- Uma visão para o Grupo CTT – um órgão central, dependente da Comissão Executiva, responsável pelo desenvolvimento e implementação da estratégia de Cibersegurança, comum para empresas do grupo;
- Um *framework* de referência – para estabelecimento das funções e processos na gestão da segurança da informação;
- Uma política de segurança para os CTT – corpo documental com requisitos mínimos a serem cumpridos pelo grupo CTT. Estabelecendo requisitos superiores sectoriais conforme aplicável, por exemplo:
 - *Printing and Finishing*: certificação ISO/IEC27001:2013
 - Banco CTT: obrigações regulamentares impostas pelo Banco de Portugal
- A separação de funções CISO e CIO/CTO – a direção de informática dos CTT assegura o cumprimento das orientações emanadas pelo órgão central de gestão da segurança da informação, atuando sobre o seu âmbito de:
 - Gestão de infraestruturas e desenvolvimento e manutenção de aplicações; e
 - Restantes serviços informáticos que desenvolve para os CTT.
- A dotação da informática de recursos especializados suficientes – assegurando a gestão técnica da segurança de informação, pela operação continuada e proativa das ferramentas de segurança de informação:
 - *Identity and access management*: gerindo e protegendo as identidades da organização, monitorizando comportamentos incomuns;
 - *Threat protection*: Combatendo ataques com segurança integrada e automatizada, para Identidade Híbrida, *endpoints* (PC/Mac), *e-mail*, *OneDrive*, *Sharepoint*, *Teams* e *SaaS*;
 - *Information protection*: Classificando e protegendo os dados confidenciais, onde quer que vivam ou viajem. Monitorizando os fluxos de dados confidenciais dentro e fora da organização;
 - *Security Posture Management*: Protegendo os recursos locais e entre nuvens, monitorizando proativamente, em tempo real.
- No contexto de colaboração, trabalhadores/as e trabalho remoto:
 - Classificação e proteção automática de informações;
 - Detecção de exfiltração de informações de aplicativos corporativos;
 - Monitorização e proteção de informações descarregados em dispositivos geridos e não geridos;

- Campanhas de consciencialização para as ameaças de *phishing* e *malware*, com auditoria, medição de riscos, sensibilização, simulações e produção de conteúdos formativos;
- Pontuação regulatória e recomendações de mitigação para controlos regulatórios, com capacidade de mitigação.

Para os CTT, a forma de manter a segurança dos sistemas passa por investir tanto na área tecnológica como na consciencialização dos/as trabalhadores/as para a importância da segurança na informação. A melhor tecnologia contra ciberataques não servirá de muito se esta não estiver integrada com processos do Grupo CTT e não existir uma preocupação dos/as trabalhadores/as em manter a organização segura.

A cibersegurança, a segurança dos ativos de informação, dos equipamentos ou até a segurança física e a higiene no local de trabalho é uma tarefa e um compromisso de todas as pessoas nos CTT.

5.2 Relato de Governo Societário⁵⁸

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE	171
5.2.1 ESTRUTURA ACIONISTA	171
5.2.1.1 Estrutura de capital	171
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))	171
2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 29.º-H, n.º 1, al. b))	173
3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))	173
4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 29.º-H, n.º 1, al. j))	174
5. Regime a que se encontre sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas	175
6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 29.º-H, n.º 1, al. g))	175
5.2.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas	175
7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 29.º-H, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação	175
8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC]	176
9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 29.º-H, n.º 1, al. i)), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos	177
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade	177
5.2.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES	178
Assembleia Geral	178
11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)	178
12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 29.º-H, n.º 1, al. f))	178
13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º	179
14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias	179

⁵⁸ As referências a pontos e partes neste subcapítulo 5.2 do capítulo 5 (Parte I – Informação sobre a estrutura acionista, organização e governo da sociedade Pontos 1 a 92 e Parte II – Avaliação do Governo Societário) devem ser consideradas unicamente para dentro do próprio subcapítulo 5.2, salvo indicação expressa em contrário.

5.2.2.2	Administração e Supervisão	179
15.	Identificação do modelo de governo adotado	179
16.	Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 29.º-H, n.º 1, al. h))	180
17.	Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro	180
18.	Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão	181
19.	Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo	182
20.	Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto	184
21.	Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade	185
22.	Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo	192
23.	Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas	192
24.	Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos	192
25.	Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos	193
26.	Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício	193
27.	Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento	193
28.	Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)	194
29.	Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências	194
5.2.2.3	Fiscalização	196
30.	Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado	196
31.	Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17	197
32.	Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18	198

33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21	198
34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22	202
35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23	202
36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26	202
37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo	203
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras	203
5.2.2.4 Revisor Oficial de Contas	205
39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa	205
40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo	205
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade	205
5.2.2.5 Auditor Externo	206
42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM.	206
43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo	206
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções	206
45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita	206
46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação	207
47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de Maio)	207
5.2.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA	208
5.2.3.1 Estatutos	208
48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. h))	208
5.2.3.2 Comunicação de irregularidades	208
49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade	208
5.2.3.3 Controlo interno e gestão de riscos	209
50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno	209
51. Explicação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade	210
52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos	211
53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade.	211
54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. lo e gestão de riscos.	211

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 29.º-H, n.º 1, al. I)).	212
56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.	212
57. Representante para as relações com o mercado	212
58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores	212
5.2.3.4 Sítio da Internet	212
59. Endereço(s)	212
60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais	212
61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões	213
62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso	213
63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais	213
64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada	213
65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes	213
5.2.4 REMUNERAÇÕES	213
5.2.4.1 Competência para a determinação	213
66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade	213
5.2.4.2 Comissão de remunerações	214
67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores	214
68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações	215
5.2.4.3 Estrutura das remunerações	216
69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho	216
70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos	218
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente	220
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento	222
73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual	224
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício	224
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários	226
76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais	226
5.2.4.4 Divulgação das remunerações	227
77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem	227

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum	232
79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos	233
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício	233
81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho	233
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral	233
5.2.4.5 Acordos com implicações remuneratórias	233
83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração	233
84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 29.º-R do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. k))	234
5.2.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')	234
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários	234
86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)	234
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa	235
88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 29.º-H, n.º 1, al. e))	237
5.2.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	237
5.2.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo	237
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas	237
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência	238
91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada	239
5.2.5.2 Elementos relativos aos negócios	239
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24	239
PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO	240

Parte I – Informação sobre a estrutura acionista, organização e governo da sociedade

5.2.1 ESTRUTURA ACIONISTA

5.2.1.1 Estrutura de capital

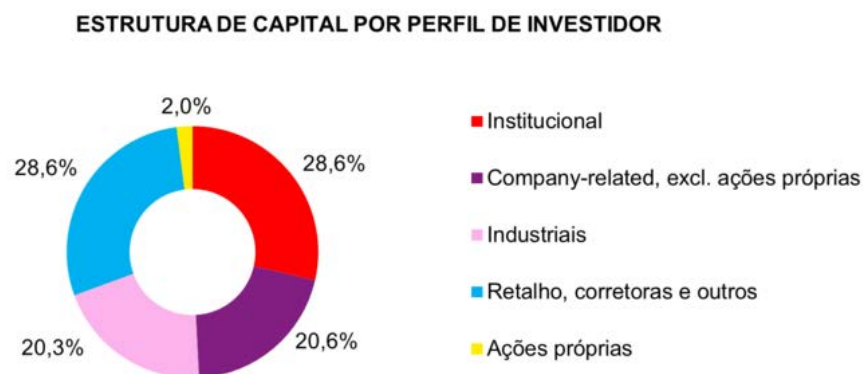
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))

O capital social dos CTT é de 72.675.000€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 145.350.000 ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50€ cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon - Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. (“Euronext Lisbon”).

Caracterização da estrutura de capital

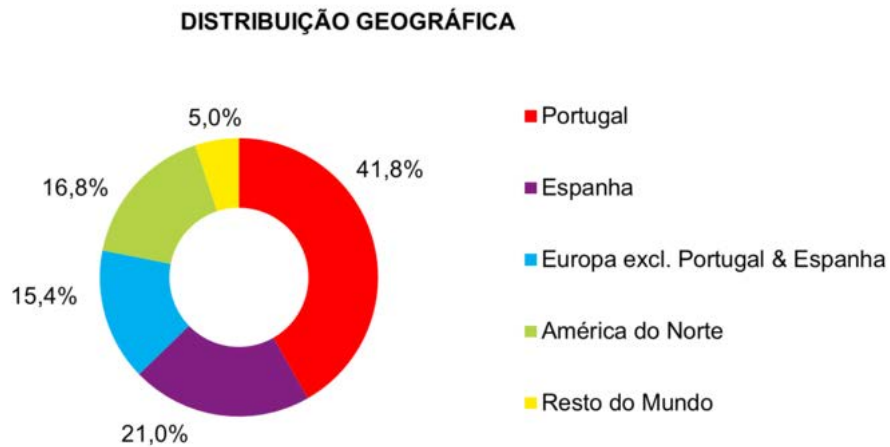
Foi realizado no final de 2022 um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT. Este estudo identificou a base acionista dos CTT, sendo as respetivas conclusões apresentadas nos gráficos seguintes.

Assim, no que se refere ao perfil dos acionistas dos CTT, constatou-se que são, na sua maioria, investidores institucionais, incluindo gestores de carteiras de ações, fundos de pensões, banca e seguros, entre outros, e detêm cerca de 29% do capital social da Empresa, sensivelmente a mesma percentagem detida por investidores de retalho e outros. Dois investidores *company-related* detinham aproximadamente 21% e os investidores industriais um pouco mais de 20%, sendo 2% do capital social constituído por ações próprias da empresa, conforme se apresenta no gráfico seguinte:



De acordo com o mesmo estudo, no que respeita à distribuição geográfica, a base acionista dos CTT encontrava-se sobretudo em **Portugal** (cerca de 42%), seguindo-se **Espanha** com 21%, e restantes **países europeus** (incluindo o Reino Unido) com mais de 15%. Na **América do Norte** encontrava-se

quase 17% da base acionista dos CTT, estando 5% dispersos pelo resto do mundo. Esta distribuição geográfica é ilustrada no gráfico seguinte:



O estudo em causa incluiu ainda uma análise da composição acionista institucional dos CTT por **estratégia de investimento**. De acordo com essa análise, no final de 2022, os investidores institucionais com uma estratégia de tipo **Crescimento** representavam aproximadamente 37% do investimento institucional dos CTT, ao passo que os que seguiam uma estratégia orientada para **Valor** representavam 17,5%, seguidos pelos investidores com estratégia passiva de replicação de **Índices** com quase 16%. Os investidores com estratégia de tipo **GARP** (*Growth at A Reasonable Price*) correspondiam a 5%, os que seguiam uma estratégia de **Rendimento** representavam aproximadamente 3% do investimento institucional nos CTT, sendo mais de 22% detidos por investidores com outras estratégias de investimento, como se ilustra graficamente abaixo:



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2022, os 10 maiores acionistas dos CTT detinham cerca de 56% do capital da Empresa, sensivelmente a mesma percentagem que no final de 2021, enquanto os 25 maiores detinham mais de 69%; no final de 2021, esta percentagem era de 67,5%.

2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 29.º-H, n.º 1, al. b))

As ações dos CTT **não se encontram sujeitas a quaisquer limitações** (seja estatutárias seja legais) no que respeita à sua transmissibilidade ou titularidade encontrando-se acolhida a Recomendação II.2. do Código de Governo das Sociedades do IPCG (“Código IPCG”).

Ainda que as ações dos CTT sejam livremente transmissíveis, a sua aquisição implica, desde a data do registo comercial do Banco CTT (instituição de crédito totalmente detida pelos CTT), o **cumprimento dos requisitos legais em matéria de participações qualificadas diretas ou indiretas** previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras constante do Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua versão atualizada.

Em particular, e nos termos do artigo 102.º do referido Regime Geral, as pessoas que pretendam deter participação qualificada nos CTT e indiretamente no Banco (i.e., participação direta ou indireta igual ou superior a 10% do capital social ou dos direitos de voto ou que, por qualquer motivo, possibilite exercer influência significativa na gestão) devem comunicar previamente ao Banco de Portugal (“BdP”) o seu projeto para efeitos da respetiva não oposição. Por sua vez, os atos ou factos que resultem na aquisição de uma participação que atinja, pelo menos, 5% do capital ou dos direitos de voto dos CTT e indiretamente do Banco, devem ser comunicados ao BdP, no prazo de 15 dias a contar da respetiva verificação, nos termos do artigo 104.º do referido Regime Geral.

3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))

A 31 de dezembro de 2021 os CTT detinham 1.500.001 ações próprias. correspondentes a 1% do capital social e dos direitos de votos, adquiridas para efeitos da concretização do Plano de Opções a que se refere o ponto 74 *infra*.

No dia 18 de março de 2022, os CTT deram início à aquisição de ações próprias no quadro do programa de recompra de ações próprias da Sociedade (“Programa de Recompra”), aprovado por deliberação do Conselho de Administração de 16 de março de 2022, nos termos e de acordo com os limites da deliberação adotada no âmbito do Ponto 5 da Ordem de Trabalhos da Assembleia Geral de Acionistas dos CTT, realizada no dia 21 de abril de 2021.

Posteriormente, na sequência da deliberação do Conselho de Administração dos CTT de 27 de julho de 2022 foi aprovado o alargamento do referido Programa de Recompra.

No âmbito do referido Programa de Recompra, e enquanto intermediária financeira encarregada da execução do mesmo, a JB Capital Markets, S.V., S.A.U. procedeu à aquisição de 6.084.999 ações representativas do capital social dos CTT, no mercado regulamentado da Euronext Lisbon, no período compreendido entre os dias 18 de março e 8 de setembro de 2022 (*inclusive*), (para maior detalhe, *vide* Anexo II deste Relatório).

Como resultado das operações de aquisição acima indicadas, a 8 de setembro de 2022, os CTT detinham um total acumulado de 7.585.000 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, representativas de 5,06% do seu capital social.

Sendo o objetivo único do Programa de Recompra de março de 2022 a redução do capital social dos CTT mediante a extinção das ações próprias adquiridas ao abrigo do Programa de Recompra, e tendo a Assembleia Geral Anual dos CTT de 2022 aprovado a extinção das ações de até 4.650.000 (quatro milhões seiscentas e cinquenta mil) ações próprias correspondentes a 3,1% do capital social dos CTT,

no dia 7 de novembro de 2022 foi inscrita no registo comercial a redução do capital dos CTT no montante de 2.325.000€, mediante a extinção de 4.650.000 ações representativas de 3,1% do capital social da Sociedade. O capital social dos CTT passou a ser de 72.675.000€, representado por 145.350.000 ações com um valor nominal de 0,50€ por ação.

Está prevista a submissão à próxima Assembleia Geral de proposta para aprovação da redução do capital para cancelamento de 1.435.000 ações próprias, correspondendo às restantes 1.434.999 ações adquiridas ao abrigo de Programa de Recompra e a mais 1 ação própria anteriormente detida pelos CTT.

Assim, a 31 de dezembro de 2022, e na presente data, os CTT **detinham, e detêm, 2.935.000 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondente a 2,02% do seu capital social**, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324.º do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”), com exceção do direito ao recebimento de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas.

4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 29.º-H, n.º 1, al. j))

A 31 de dezembro de 2022, e na presente data, encontravam-se, e encontram-se, em vigor os seguintes contratos estrategicamente relevantes para os CTT com cláusulas relacionadas com alterações de controlo:

- O contrato tripartido celebrado entre os CTT, Banco CTT e BNP Paribas Personal Finance, S.A., celebrado no dia 23 de junho de 2021, para a **comercialização de produtos de crédito Cetelem** na Rede de Lojas e no *website* dos CTT, prevê a possibilidade de resolução unilateral por qualquer das partes, em determinadas circunstâncias, caso ocorra uma mudança de controlo acionista;
- Os dois contratos tripartidos celebrados entre os CTT, Banco CTT e Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. para a **mediação de seguros do Ramo Vida e do Ramo Não Vida** desta entidade, celebrados a 16 de julho de 2013 (tendo sido alargado o âmbito de aplicação ao Banco CTT a 22 de julho de 2016), e a 2 de setembro de 2020, respetivamente, que preveem a possibilidade de resolução por qualquer das partes no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista da contraparte, bem como a possibilidade de resolução unilateral por parte da Fidelidade caso os CTT venham a perder o controlo do Banco CTT;
- O contrato celebrado, em 20 de setembro de 2018, com a **Western Union Payment Services Network EU/EEA Limited (“Western Union”)** e a **Western Union Payment Services Ireland Limited (“WUPSIL”)** para a prestação de serviços de transferência de fundos, o qual estabelece a possibilidade de resolução unilateral do contrato por parte da Western Union no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista dos CTT;
- Os três **contratos celebrados em 18 de novembro de 2015 entre os CTT e o Banco CTT** (instituição integralmente detida pelos CTT e que exerce a sua atividade presencial na Rede de Lojas dos CTT), que regulam a **disponibilização de meios inerentes à Rede de Lojas e a parceria CTT/Banco CTT relativa ao Canal CTT, o regime de pluralidade de empregadores adotado no contexto dos contratos de trabalho com trabalhadores da Rede de Lojas, e a prestação de serviços entre as partes (este último revogado e substituído por novo contrato em 2022)**, prevendo a possibilidade de, por iniciativa de qualquer das partes, haver lugar a uma renegociação do respetivo equilíbrio negocial/financeiro, de boa-fé e

com base em condições normais de mercado, em caso de término da respetiva relação de domínio ou de grupo ou de evento que determine que os CTT passem a ser controlados por concorrente do Banco.

As referidas cláusulas constituem **condições normais de mercado neste tipo de contratos de comercialização/distribuição de produtos financeiros, bem como de parceria** (sobretudo para proteção das partes em caso de aquisição de controlo da contraparte por concorrentes) **e não visam nem são suscetíveis de prejudicar a livre transmissibilidade das ações dos CTT.**

A Sociedade **não é parte em quaisquer outros acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem (nem os efeitos respetivos) em caso de mudança de controlo dos CTT na sequência de uma oferta pública de aquisição.**

Não foram igualmente adotadas medidas, nem os CTT são parte em acordos significativos que determinem a exigência de pagamentos ou a assunção de encargos pela Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar a livre transmissibilidade das ações dos CTT e a livre apreciação pelos Acionistas do desempenho dos titulares do órgão de administração dos CTT.

5. Regime a que se encontre sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas

Não se encontram estatutariamente previstos limites ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único Acionista, de forma individual ou concertada com outros Acionistas.

6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 29.º-H, n.º 1, al. g))

A Sociedade **não tem conhecimento da existência de quaisquer acordos parassociais** relativos aos CTT, designadamente em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto.

5.2.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas

7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 29.º-H, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação

A 31 de dezembro de 2022, **tendo por referência as comunicações efetuadas à Sociedade**, a estrutura das participações qualificadas nos CTT, calculadas nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários (“Cód. VM”), era como segue (sem prejuízo das alterações divulgadas ao mercado até à presente data, as quais se encontram igualmente identificadas nas anotações *infra*):

Acionistas	N.º Ações	% Capital	% Direitos de voto
Global Portfolio Investments, S.L. ⁽¹⁾	21.787.696	14,990%	14,990%
Indumenta Pueri, S.L. ⁽¹⁾	Total	21.787.696	14,990%
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. ⁽²⁾	19.261.815	13,252%	13,252%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	500.185	0,344%	0,344%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud ⁽²⁾	Total	19.762.000	13,596%
GreenWood Builders Fund I, LP ⁽³⁾	10.025.000	6,897%	6,897%
GreenWood Investors LLC ⁽³⁾	Total	10.025.000	6,897%
Green Frog Investments Inc	Total	7.730.000	5,318%
Norges Bank	Total	3.105.287	2,136%
Bestinver Gestión S.A. SGIIC ⁽⁴⁾	Total	3.024.366	2,081%
CTT, S.A. (ações próprias)	Total	2.935.000	2,019%
Restantes acionistas	Total	76.980.651	52,962%
TOTAL	145.350.000	100,000%	100,000%

⁽¹⁾ A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L.

⁽²⁾ Inclui 19.246.815 ações detidas pela Manuel Champalimaud SGPS, S.A. e 15.000 ações detidas por Duarte Palma Leal Champalimaud, Vogal do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A. e Administrador não executivo dos CTT. Participação qualificada imputável, direta e indiretamente, a Manuel Carlos de Melo Champalimaud.

⁽³⁾ Greenwood Investors, LLC, de que Steven Wood, Administrador não executivo dos CTT, é *Managing Member*, exerce os direitos de voto não em seu nome próprio, mas em nome do Greenwood Builders Fund I, LP na qualidade de sociedade gestora. A cadeia completa de empresas controladas através das quais são detidos os direitos de voto inclui a Greenwood Investors, LLC e a Greenwood Performance Investors, LLC.

⁽⁴⁾ A Bestinver Gestión S.A. SGIIC é uma sociedade espanhola de gestão de fundos. Como tal, exerce os direitos de voto inerentes às ações que são propriedade das instituições de investimento que gere e representa. Além disso, foi outorgada à Bestinver Gestión, S.A. SGIIC uma procuração para o exercício dos direitos de voto inerentes às ações detidas pelos fundos de pensões geridos pela Bestinver Pensiones EGFP, S.A.

8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC]

As tabelas *infra* apresentam o número de ações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização que exerceram funções em 2022, e exercem à presente data, os quais constituem dirigentes dos CTT nos termos do Regulamento (UE) 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril – “Regulamento UE”, de acordo com as comunicações efetuadas à Sociedade, bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas, incluindo todas as suas aquisições, oerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração ^(a)	N.º de Ações em 31.12.2021	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2022
Raul Catarino Galamba de Oliveira	30.000	---	---	---	---	30.000
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	31.500	---	---	---	---	31.500
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	7.000	---	---	---	---	7.000
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	8.000	---	---	---	---	8.000
João Carlos Ventura Sousa	2.851	---	---	---	---	2.851
João Miguel Gaspar da Silva	11.435	---	---	---	---	11.435
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	0
Steven Duncan Wood	0	---	---	---	---	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	15.000	---	---	---	---	15.000
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	---	---	---	---	---	0
Jürgen Schröder	---	---	---	---	---	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	---	---	---	---	---	0

Conselho de Administração ^(a)	N.º de Ações em 31.12.2021	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2022
María del Carmen Gil Marín	—	---	---	---	---	0
Susanne Ruoff	1.200			---	---	1.200

^(a) Inclui os Membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

Pessoas estreitamente relacionadas	N.º de Ações em 31.12.2021	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2022
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. ^(a)	19.246.815	(c)	—	—	—	19.246.815
GreenWood Builders Fund I, LP ^(b)	10.025.000	(c)	—	---	—	10.025.000

^(a) Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, Administrador não executivo dos CTT, na qual desempenha funções de Vogal do Conselho de Administração (ver nota (1) do quadro do ponto 7 para detalhe quanto ao número de ações detidas).

^(b) Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT, o qual desempenha funções de *Managing Member* na GreenWood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenWoodBuilders Fund I, LP.

Revisor Oficial de Contas	N.º de Ações em 31.12.2021	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2022
Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.	0	---	—	—	—	0
Luís Pedro Magalhães Varela Mendes	0	---	—	—	—	0
Rui Abel Serra Martins	0	---	—	—	—	0
João Carlos Miguel Alves ^(a)	0	---	—	—	—	0

^(a) Revisor Oficial de Contas Suplente.

9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 29.º-H, n.º 1, al. i)), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos

Os poderes atribuídos ao Conselho de Administração dos CTT encontram-se descritos no ponto 21 da Parte I *infra*. Estatutariamente **não se encontra prevista a atribuição de poderes especiais ao Conselho de Administração no que se refere a aumentos de capital**, sendo esta uma matéria da competência exclusiva da Assembleia Geral.

10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade

As relações significativas de natureza comercial mantidas entre a Sociedade e os seus titulares de participações qualificadas durante o exercício de 2022 correspondem às **transações com partes relacionadas** identificadas no ponto 92 da Parte I *infra*.

5.2.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

GRI 405-1

5.2.2.1 Assembleia Geral

a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)

Nos termos do artigo 10.º dos Estatutos dos CTT, a Mesa da Assembleia Geral é constituída por um **Presidente e um Vice-Presidente**, eleitos trienalmente em Assembleia Geral.

A 31 de dezembro de 2022, e atualmente, a Mesa da Assembleia Geral Anual era, e é, composta pelos seguintes membros:

Titulares	Cargo	Mandato
Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa	Presidente	2020/2022
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Vice-Presidente	2020/2022

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2022, e atualmente, por Maria da Graça Farinha de Carvalho.

b) Exercício do direito de voto

12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 29.º-H, n.º 1, al. f)

Os Estatutos dos CTT **não preveem limitações em matéria de direito de voto** nem sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial, pelo que os CTT consideram como acolhida, no âmbito da **Recomendação II.1. do Código IPCG**, a **subrecomendação II.1.(1)** e como não aplicável a **subrecomendação II.1.(2)**.

Nos termos do previsto nos artigos 7.º e 8.º dos Estatutos, têm direito de voto na Assembleia Geral os Acionistas que, na **data de registo**, correspondente às 0 horas (GMT) do 5.º dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia Geral, sejam titulares de, pelo menos, **1 ação**. Segundo estas disposições, o direito de voto pode ser exercido por representação, correspondência ou meios eletrónicos e pode abranger todas as matérias constantes da convocatória. O exercício de voto por qualquer destas vias deve ser efetuado nos termos e prazos e pelos mecanismos detalhadamente fixados na convocatória de modo a incentivar a participação acionista.

Em 2022, a Assembleia Geral dos CTT realizou-se numa forma híbrida, permitindo a participação presencial ou telemática (através de sistema de visualização e comunicação à distância) dos acionistas, podendo estes votar antecipadamente através de correspondência (e-mail ou correio registado) ou por meios eletrónicos, bem como presencialmente ou por meios eletrónicos no decurso da Assembleia Geral.

13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º

Os Estatutos dos CTT não preveem qualquer limitação percentual aos direitos de voto que podem ser exercidos por um único Acionista ou por Acionistas em alguma das relações previstas no n.º 1 do artigo 20.º do Cód.VM.

14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias

Os Estatutos dos CTT não preveem maiorias qualificadas para a tomada de deliberações para além das legalmente previstas.

5.2.2.2 Administração e Supervisão

a) Composição

15. Identificação do modelo de governo adotado

GRI 2-1, 2-9, 2-10

A Sociedade adota um **modelo de governo de cariz anglo-saxónico** desde 2014.

São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, o Conselho de Administração responsável pela administração da Sociedade, a Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), estes dois últimos responsáveis pela sua fiscalização.

Sistema de Checks and Balances

- Neste âmbito, a **Assembleia Geral** é competente para: (i) eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria, bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), (ii) apreciar o relatório e contas do Conselho de Administração e o parecer da Comissão de Auditoria, (iii) decidir sobre a aplicação de resultados e (iv) deliberar sobre alterações aos Estatutos;
- Por sua vez, no contexto das suas funções de administração, o **Conselho de Administração** delegou poderes de gestão corrente na Comissão Executiva (cfr. descrito no ponto 21 da Parte I *infra*), cuja atuação é supervisionada pelos Administradores não executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, a qual é composta por três Administradores, todos não executivos e na sua maioria independentes (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto);
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não executivos e na sua maioria independentes), juntamente com o **ROC**, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo-lhe designadamente fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira, promover e monitorar a independência do ROC e da auditoria interna da Sociedade, e fiscalizar a eficácia dos sistemas de controlo interno, incluindo gestão do risco, *compliance* e auditoria interna (cfr. descrito no ponto 38 da Parte I *infra*);
- Adicionalmente, a **Comissão de Vencimentos** (composta por membros na sua maioria independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais (cfr. descrito no ponto 66 da Parte I *infra*).

Este modelo de governo tem permitido a consolidação da estrutura e práticas de governo dos CTT, em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a responsabilidade da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 29.º-H, n.º 1, al. h)

De acordo com os artigos 9.º e 12.º dos Estatutos, a eleição dos membros do Conselho de Administração compete à Assembleia Geral, incluindo a eleição do seu Presidente e Vice-Presidentes, por maioria dos votos dos Acionistas presentes ou representados (ou havendo várias propostas, fazendo vencimento a que tiver maior número de votos a favor), podendo um dos membros do Conselho de Administração ser eleito entre pessoas propostas em listas subscritas por grupos de Acionistas, desde que nenhum desses grupos possua ações representativas de mais de 20% e de menos de 10% do capital social.

Aplicam-se as regras constantes do CSC no que respeita à substituição dos membros do Conselho de Administração, na ausência de regras estatutárias a este propósito. Nos termos do artigo 16.º dos Estatutos, apenas se prevê que a falta de um Administrador a mais de 2 reuniões deste órgão por ano, seguidas ou interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração, conduza a uma falta definitiva, devendo proceder-se à sua substituição nos termos do CSC.

Não estão definidos nos Estatutos da Sociedade quaisquer outros requisitos procedimentais e materiais para efeitos de nomeação ou substituição dos membros do Conselho de Administração.

Os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos sociais encontram-se descritos no ponto 19 da Parte I *infra*.

17. Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro

GRI 2-9, GRI 405-1

Segundo o artigo 12.º dos Estatutos, o Conselho de Administração é composto por 5 a 15 membros, para um mandato de 3 anos, podendo ser renovado dentro dos limites estabelecidos na lei.

A 31 de dezembro de 2022, e atualmente, o Conselho de Administração era, e é, composto pelos seguintes 14 Administradores:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Independência ⁽¹⁾	Data da 1ª Designação ⁽²⁾
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente			Sim	29/04/2020
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal	Presidente			20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal	Vogal			20/04/2017
João Carlos Ventura Sousa	Vogal	Vogal			18/09/2019
João Miguel Gaspar da Silva	Vogal	Vogal			06/01/2020
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Steven Duncan Wood	Vogal		Vogal		23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal				19/06/2019
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Vogal			Sim	29/04/2020
Jürgen Schröder	Vogal			Sim	29/04/2020
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Vogal				29/04/2020
María del Carmen Gil Marín	Vogal		Vogal	Sim	29/04/2020
Susanne Ruoff	Vogal			Sim	29/04/2020

⁽¹⁾ A avaliação da independência foi efetuada de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM, bem como com o previsto na Recomendação III.4. do Código IPCG e no n.º 5 do artigo 414.º do CSC para os Administradores não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

⁽²⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão

GRI 2-11

O Conselho de Administração integrava a **31 de dezembro de 2022, 5 membros executivos e 9 membros não executivos, incluindo 6 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração**, conforme tabela do ponto 17 da Parte I *supra*.

São considerados independentes 43% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 67% dos seus membros não executivos, em funções a 31 de dezembro de 2022, de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM e, no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria, de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414.º do CSC (assim como de acordo com os critérios e práticas internacionais).

Para aferição da independência dos membros do Conselho de Administração e dos seus membros não executivos, foram igualmente tidos em consideração os critérios a que se referem as **Recomendações III.4. e III.5. do Código IPCG**.

A Sociedade integra, no seu entendimento, um número suficiente de membros não executivos e independentes para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, tendo em conta, designadamente, a diversidade de competências académicas, percurso e experiência profissional de cada um dos referidos membros, permitindo, deste modo, assegurar com eficiência as funções cometidas ao Conselho de Administração e a salvaguarda dos interesses de todos os *stakeholders* nas suas diferentes vertentes. Acresce que o número de membros executivos e não executivos e, de entre estes, o número de independentes, conforme identificado na tabela constante do ponto 17 da Parte I *supra*, permite, igualmente, uma supervisão e avaliação eficazes do desempenho executivo, que a

Sociedade considera ser ajustada e equilibrada aos seus interesses, pelo que se considera estarem amplamente acolhidas as **Recomendações III.2., III.3. e III.4. do Código IPCG**.

Com vista a assegurar a coordenação e eficácia no desempenho de funções pelos Administradores não executivos a Sociedade adota, para além dos mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva (cfr. ponto 21.2 da Parte I *infra*), os seguintes procedimentos:

Os Administradores não executivos (incluindo os membros da Comissão de Auditoria) podem solicitar:

- a. Ao Presidente do Conselho de Administração ou ao Presidente da Comissão Executiva a prestação da informação necessária ou conveniente para o exercício das suas atribuições, competências e deveres, em particular, informação relativa a competências delegadas na Comissão Executiva e ao seu desempenho, à implementação do orçamento e planos anuais e plurianuais e ao estado da gestão, devendo esta informação ser prestada de forma adequada e atempada;
- b. A presença, nas reuniões dos órgãos/comissões em causa, de membros dos órgãos sociais, quadros diretivos ou outros colaboradores do Grupo CTT, em articulação com a Comissão Executiva.

19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

GRI 2-10, 2-17, GRI 405-1

No âmbito da sua Política de Diversidade e Inclusão, disponível para consulta no *website* dos CTT (www.ctt.pt), encontram-se definidos os princípios gerais pelos quais os CTT pautam a sua atuação quanto às questões relacionadas com a inclusão e diversidade dos seus recursos humanos, incluindo dos seus órgãos sociais.

Os CTT dispõem igualmente de políticas internas de diversidade e de seleção com o objetivo de assegurar a implementação de processos transparentes de seleção dos Administradores da Sociedade, com base nas quais são estabelecidas:

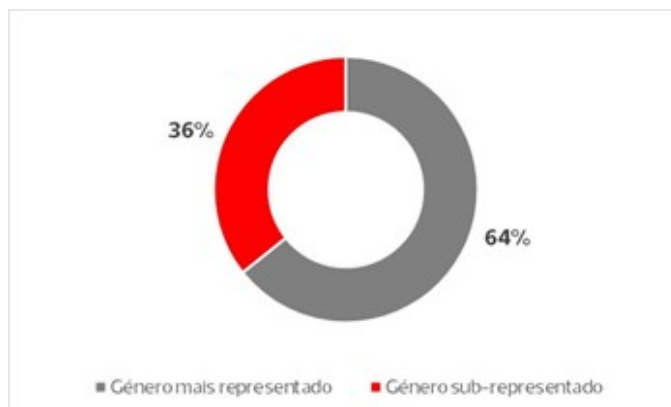
- Orientações sobre a composição quantitativa e qualitativa do Conselho de Administração e Matriz de Competências; e
- Recomendações relativas à eleição dos membros dos órgãos sociais, que assentam nos conhecimentos, experiência, e empenho, nos requisitos de independência e incompatibilidades e no mérito dos candidatos cuja eleição ou reeleição se recomende.

Tal como evidenciado nas recomendações e Termos de Referência da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações divulgadas aos Acionistas em março de 2023, disponíveis para consulta no *website* dos CTT (www.ctt.pt), para efeitos dos processos eletivos dos membros dos órgãos sociais para o mandato 2023/2025, a Política de Diversidade dos CTT visa promover uma diversidade adequada no seio dos órgãos de administração e fiscalização, nomeadamente, em termos de:

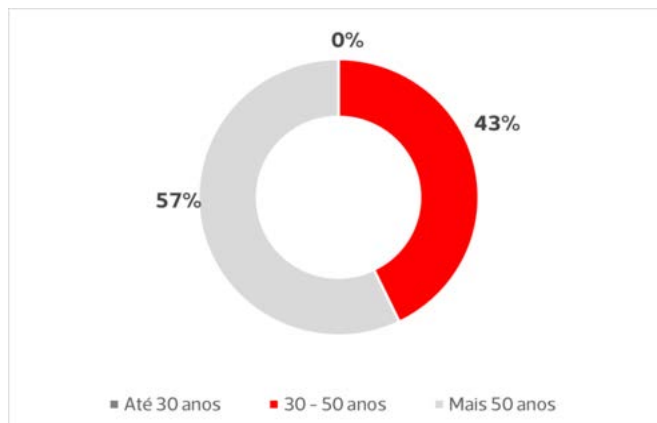
- Diversidade de capacidades, conhecimentos, experiência e de género como um fator crucial para o desempenho com sucesso daquelas funções;
- Equilíbrio adequado de idades e de *background* cultural (resultante, por exemplo, da nacionalidade e do seu papel na sociedade civil, etc.);
- Representação nestes órgãos de um conjunto diverso de áreas de conhecimento e experiência académica - Liderança, Estratégia e Gestão; Financeiro e Risco; Contabilidade e Auditoria; Setor/Indústria (correio, expresso e encomendas, serviços financeiros, banca); Jurídico e Regulação; Recursos Humanos; Marketing/Comercial e Comunicação; Sistemas da Informação e Tecnologia; Governo Societário, Responsabilidade Social e Ética - atentos os desafios estratégicos que se colocam aos CTT.

Os gráficos *infra* refletem o resultado da referida atuação remetendo-se neste ponto para o Anexo I deste Relatório onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se *infra* o seguinte nível de **diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e *background* profissional** por referência a 31 de dezembro de 2022:

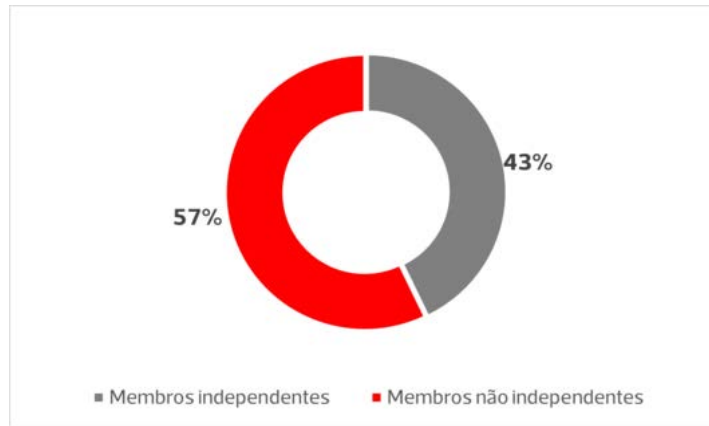
Género:
36% de Administradores do género sub-representado



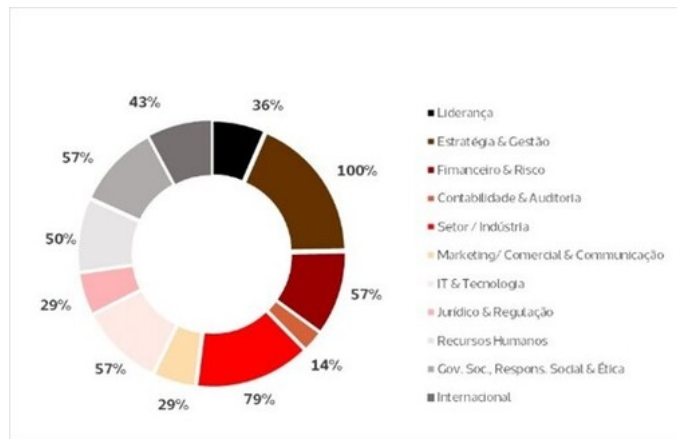
Idade:
Média de 53 anos



Independência:
43% de Administradores independentes, correspondendo a 67% dos membros não executivos



**Background profissional:
Equilíbrio de capacidades e experiências relevantes**



20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

O **Administrador não executivo** Duarte Palma Leal Champalimaud é filho de Manuel Carlos de Melo Champalimaud, a quem é imputável a participação qualificada detida nos CTT pela sociedade Manuel Champalimaud SGPS, S.A. Adicionalmente, o Administrador é Vogal do Conselho de Administração da referida sociedade e Presidente da Comissão de Estratégia e Investimento do Grupo Manuel Champalimaud.

O **Administrador não executivo** Steven Duncan Wood é o fundador e *Managing Member* da GreenWood Investors LLC, sociedade gestora do GreenWood Builders Fund I, LP, acionista qualificado dos CTT.

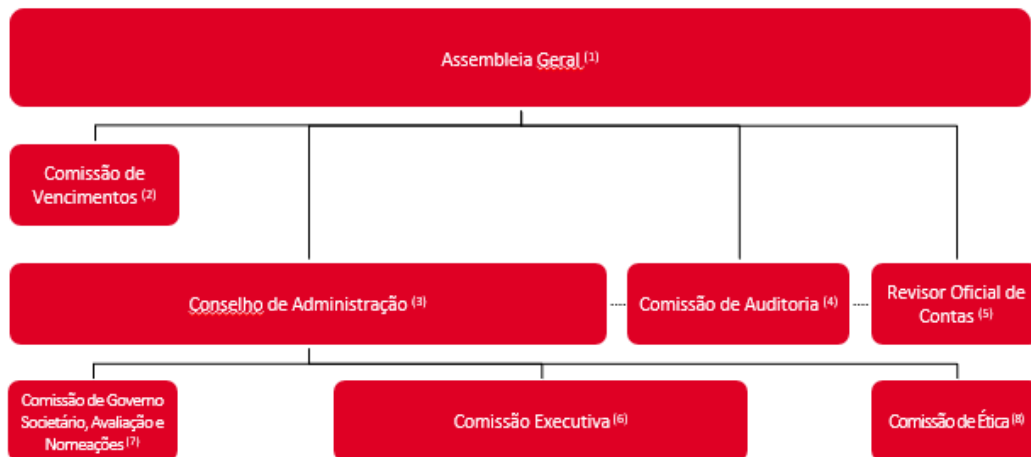
A estrutura acionista encontra-se disponível para consulta no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Seja por referência a 31 de dezembro de 2022, seja à presente data, e salvo o disposto nos parágrafos anteriores, não foi comunicada aos CTT a existência de quaisquer outras relações familiares, profissionais ou comerciais habituais e significativas dos membros do Conselho de Administração com

Acionistas aos quais seja imputável participação qualificada superior a 2% (até 29 de janeiro de 2022) ou a 5%, a partir de 30 de janeiro de 2022, data em que entrou em vigor a Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro, que suprimiu, da redação do artigo 16.º do Cód. VM, respeitante aos deveres de comunicação de participações qualificadas, o limiar de referência mínimo de 2%, passando este a ser de 5%.

21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade

A 31 de dezembro de 2022, e na presente data, as competências dos órgãos sociais e comissões dos CTT encontravam-se, e encontram-se, repartidas da seguinte forma, como detalhado nos pontos da Parte I adiante indicados:



- (1) Vide em particular as competências da Assembleia Geral descritas no ponto 15 *supra*.
- (2) Vide em particular as competências da Comissão de Vencimentos e a sua articulação com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente subcapítulo.
- (3) Vide em particular as competências do Conselho de Administração descritas no ponto 21.1 do presente subcapítulo.
- (4) Vide em particular as competências da Comissão de Auditoria descritas nos pontos 15, 37 e 38 do presente subcapítulo.
- (5) Vide em particular as competências do Revisor Oficial de Contas descritas nos pontos 15 e 38 do presente subcapítulo.
- (6) Vide em particular as competências delegadas pelo Conselho de Administração na Comissão Executiva, assim como os comités de apoio à Comissão Executiva, nos termos descritos nos pontos 15, 21.2. e 21.3. do presente subcapítulo.
- (7) Vide em particular as competências da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e a sua articulação com a Comissão de Vencimentos descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente subcapítulo.
- (8) Vide em particular as competências da Comissão de Ética, descritas no ponto 21.5. do presente subcapítulo enquanto Comissão de apoio à Comissão de Auditoria e ao Conselho de Administração.

A composição dos órgãos sociais e comissões internas pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

21.1. Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-12

O Conselho de Administração é o órgão social responsável pela administração e representação da Sociedade, nos termos legais e estatutários, cabendo-lhe praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da Sociedade, nos termos definidos no artigo 13.º dos Estatutos e no artigo 5.º do seu Regulamento.

Principais competências do Conselho de Administração GRI 2-13, 2-14

- Estabelecer a orientação estratégica e de risco do Grupo CTT;
- Aprovar os objetivos e as principais políticas de gestão e de risco e os aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT;
- Assegurar a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, avaliando anualmente o seu cumprimento e aprovando os necessários ajustamentos;
- Aprovar os planos de atividades, estratégicos, de investimentos e/ou financeiros anuais e plurianuais e os orçamentos anuais do Grupo CTT, bem como as respetivas alterações que se revelem necessárias;
- Deliberar sobre a mudança de sede e projetos de aumento ou redução de capital, de fusões, cisões e transformações e de alterações estatutárias a propor à Assembleia Geral da Sociedade;
- Aprovar os relatórios e contas anuais, semestrais e trimestrais da Sociedade;
- Deliberar sobre a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais nos termos legais;
- Definir, com parecer prévio vinculativo da Comissão de Auditoria, procedimento de aprovação, divulgação e verificação de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Estabelecer as políticas de seleção e diversidade e as normas de conduta vigentes no Grupo CTT;
- Apresentar pedidos de convocação das Assembleias Gerais da Sociedade;
- Proceder à cooptação de Administradores da Sociedade;
- Designar o Secretário da Sociedade e o seu suplente;
- Avaliar anualmente o desempenho global do Conselho de Administração, das respetivas comissões internas e dos seus membros;
- Preparar o relatório anual sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, ou capítulo no relatório anual sobre governo societário que o substitua, a ser submetido anualmente à apreciação da Assembleia Geral e a divulgar no sítio da internet da Sociedade.

Papel do Presidente do Conselho de Administração Independente GRI 2-11

- Representar o Conselho de Administração em juízo e fora dele;
- Coordenar a atividade deste órgão, procedendo à distribuição de matérias pelos Administradores, quando a isso aconselhem as conveniências da gestão, e convocar e dirigir as respetivas reuniões;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pelo Conselho de Administração;
- Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- Promover a comunicação entre a Sociedade e todas as suas Partes Interessadas;
- Acompanhar e consultar a Comissão Executiva sobre o desempenho das competências nesta delegadas;
- Contribuir para o efetivo desempenho das suas funções e competências por parte dos Administradores não executivos e das comissões internas do Conselho de Administração, assegurando uma adequada coordenação dos seus trabalhos e os mecanismos necessários para que estes recebam atempadamente a informação adequada à tomada de decisões de forma independente e esclarecida.
- Coordenar a avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que respeita ao cumprimento da orientação estratégica e de risco, dos planos, orçamentos e sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, e ao seu desempenho global, das respetivas comissões internas e dos seus membros.

21.2. Comissão Executiva

GRI 2-9, 2-12

A Comissão Executiva exerce todos os poderes que lhe são delegados pelo Conselho de Administração nos termos dos artigos 13.º dos Estatutos e 6.º do Regulamento do Conselho de Administração.

As matérias com relevância para as linhas estratégicas, políticas gerais e organização e coordenação da estrutura do Grupo CTT, assim como as que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais encontram-se excluídas da referida delegação de competências.

Matérias reservadas ao Conselho de Administração, excluídas da gestão corrente delegada na Comissão Executiva

- Aquisições de participações (i) em países onde o Grupo não tenha presença, (ii) em novas áreas de negócio para o Grupo ou (iii) em valor por operação superior a €20M;
- A realização de investimentos pelo Grupo não incluídos no orçamento anual cujo valor por operação supere €10M e o cancelamento de investimentos do Grupo de valor por operação superior a €10M;
- Alienações ou onerações de participações (i) que determinem a saída do Grupo de determinado país ou área de negócio ou (ii) cujo valor por operação supere €20M;
- Contratação de dívida, sob a forma de financiamento ou emissão de valores mobiliários, em valor por operação superior a €150M ou prazo superior a 5 anos;
- Quaisquer outros negócios ou operações que impliquem responsabilidades ou obrigações de valor superior a €50M, por transação ou ato, para o Grupo;
- As matérias indicadas como principais competências no ponto 21.1. *supra*, com exceção das competências relativas a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais que possam ser delegadas nos termos legais.

Papel do Presidente da Comissão Executiva

- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias de administração de que deve encarregar-se especialmente cada um dos membros da Comissão Executiva;
- Coordenar as atividades da Comissão Executiva, dirigindo as suas reuniões, zelando pela execução das deliberações e distribuindo entre os seus membros a preparação ou acompanhamento dos assuntos objeto de apreciação ou decisão pela Comissão Executiva;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pela Comissão Executiva.

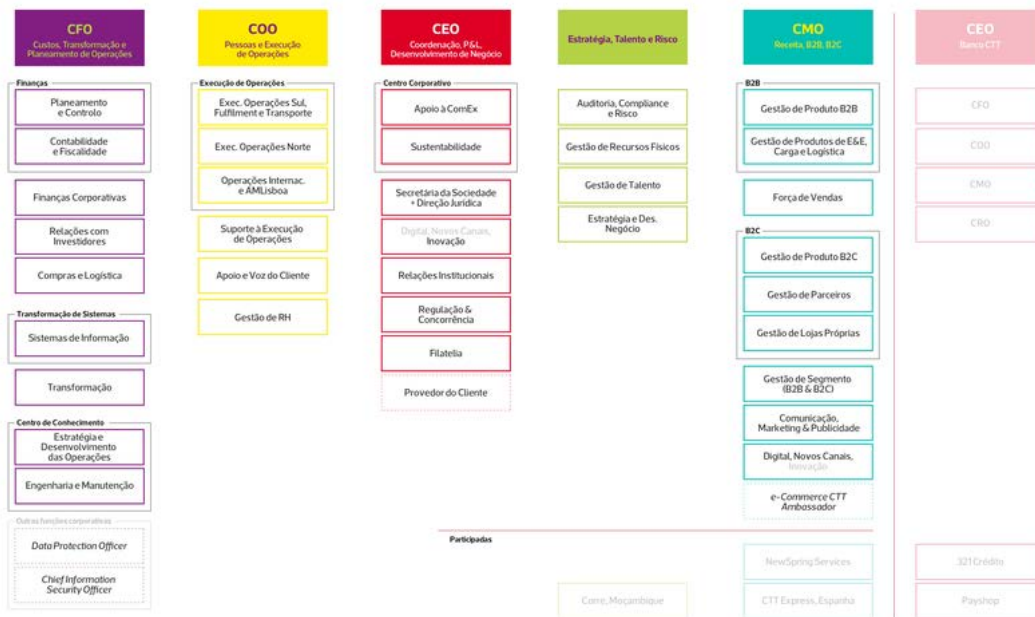
Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, a Sociedade adota os seguintes mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva:

- Nas reuniões do Conselho de Administração, o Presidente da Comissão Executiva apresenta um sumário dos aspetos considerados relevantes da atividade desenvolvida pela Sociedade desde a última reunião;
- A Comissão Executiva está ainda obrigada a facultar atempada e adequadamente aos membros do Conselho de Administração e demais membros dos órgãos sociais e comissões os esclarecimentos e informações adicionais ou complementares que forem solicitados sobre o desempenho das suas atribuições, funções e competências;
- Os membros não executivos do Conselho de Administração participam ativamente nas decisões que pelo seu montante ou risco associados possam considerar-se estratégicas para a Sociedade, bem como na definição das principais políticas de gestão e de risco e aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT em sede das

reuniões regulares do Conselho de Administração, solicitando aos membros da Comissão Executiva esclarecimentos e reuniões específicas inclusive com os diretores responsáveis pelas áreas de negócio envolvidas.

No âmbito das suas competências delegadas, a Comissão Executiva pode encarregar um ou mais dos seus membros de se ocuparem de certas matérias e subdelegar em um ou mais dos seus membros o exercício de alguns dos poderes que lhe sejam delegados.

Na presente data, e desde fevereiro do corrente ano, a competência da Comissão Executiva encontra-se distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



21.3. Comitês de apoio à Comissão Executiva

GRI 2-9, 2-13

Os Comitês de apoio à Comissão Executiva a 31 de dezembro de 2022, e na presente data, eram, e são, os seguintes:

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS

Comité de Gestão do Risco

Composto pelos membros da Comissão Executiva e pelo Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco, que inclui a área de gestão do risco. O Comitê é presidido pelo Administrador responsável pelo pelouro de Auditoria, *Compliance* e Risco, que inclui a área de gestão do risco, e coordenado pelo Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco. Podem participar outros Diretores sempre que convidados.

Reforçar o envolvimento organizacional ao nível da temática do risco, agregando as diferentes visões e sensibilidades das áreas envolvidas e promovendo a integração da gestão de risco nos processos de negócio, nos termos melhor descritos no subcapítulo 2.3.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.3. Gestão de Riscos, deste Relatório, conforme remissão no ponto 52 da Parte I *infra*.

Comité de Crédito

Composto pelos Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Auditoria, *Compliance* e Risco, Força de Vendas (Estado, Médias Empresas Grandes Empresas Sul, Grandes Empresas Norte e Pequenas Empresas), Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Segmento. O Comitê é presidido pelo Diretor de Contabilidade e Fiscalidade, salvo quando o Administrador responsável pelo pelouro financeiro estiver presente, que, nesse caso, assume a presidência. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam sempre que convidados.

Definir e submeter à Comissão Executiva as políticas de crédito dos clientes. Apreçar e rever os níveis de risco e limites de crédito. Decidir sobre a concessão/revisão/suspensão de crédito prévia à respetiva formalização de contratos. Avaliar propostas de celebração de acordos de pagamento, quando os montantes em causa sejam relevantes. Monitorizar e avaliar os resultados da implementação da política de crédito a clientes e identificar as medidas para cumprimento dos objetivos definidos.

Comité de Sustentabilidade **GRI 2-14**

Composto pelo Presidente do Conselho de Administração, por um Administrador Não Executivo com experiência na área de sustentabilidade, pelo CEO, pelo CFO e pelos Diretores de Relações com Investidores e de Sustentabilidade. O Comitê é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pela Diretora de Sustentabilidade. Podem participar outros Diretores quando convidados por qualquer um dos Administradores.

Reforçar o envolvimento da organização CTT nas diferentes variáveis em que se desdobra a sustentabilidade, enquanto pilar do desenvolvimento económico, social e ambiental.

Comité de Inovação

Composto pelos Administradores executivos, pelos Diretores de Digital, Novos Canais e Inovação, Gestão de Produto B2C, Gestão de Segmento, Gestão de Produtos de E&E, Carga e Logística, Gestão de Produto B2B, Estratégia e Desenvolvimento das Operações e Engenharia e Manutenção. O Comitê é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor de Digital, Novos Canais e Inovação. Podem participar outros Diretores quando convidados por

Apoiar a definição das linhas gerais de estratégia de inovação dos CTT e manter os CTT envolvidos na progressão global dos componentes do programa +INOVAÇÃO by CTT e das principais tendências de inovação nas diversas vertentes em que esta se desdobra (tecnológica, económica, cultural, social, organizacional, etc.).

21.4. Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

Cabem à Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações as seguintes principais competências previstas no Regulamento do Conselho de Administração e no seu Regulamento Interno:

Estrutura e práticas de governo societário e ética

- Assistir o Conselho de Administração na definição e avaliação do modelo, princípios e práticas de governo;
- Colaborar na elaboração do relatório anual sobre o governo da Sociedade;
- Acompanhar a definição e monitorização das normas de ética e de conduta no seio do Grupo;
- Formular recomendações ao Conselho de Administração sobre os requisitos e boas práticas de governo societário, conflitos de interesses, incompatibilidades, independência e especialização;
- Elaborar relatório sobre o funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade, bem como sobre o grau de cumprimento pela Sociedade dos requisitos aplicáveis;

- Avaliar a imagem corporativa dos CTT junto dos acionistas, investidores, analistas financeiros, mercado em geral e autoridades de supervisão e acompanhar a atividade dos competentes serviços da Sociedade;
- Dar apoio e monitorizar a definição pelo Conselho de políticas e de estratégias de responsabilidade social e sustentabilidade.

Avaliação de desempenho e remunerações GRI 2-19, 2-20

- Propor ou dar parecer anualmente à Comissão de Vencimentos sobre a política de remunerações e princípios remuneratórios dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, a apresentar pela Comissão de Vencimentos à Assembleia Geral, pelo menos de quatro em quatro anos e sempre que ocorra uma alteração relevante da política de remuneração vigente ou quando a sua proposta não tenha sido aprovada pela Assembleia Geral;
- Apoiar o Conselho de Administração na preparação do relatório sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
- Acompanhar e apoiar o processo de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e das respetivas comissões internas, bem como dos membros da Comissão Executiva da Sociedade tendo em conta, designadamente, o cumprimento do plano estratégico, do orçamento e a gestão de riscos da Sociedade;
- Propor à Comissão de Vencimentos o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos Administradores executivos no quadro do modelo global de avaliação para efeitos da fixação da remuneração variável a definir por aquela Comissão;
- Propor ou dar parecer ao Conselho de Administração e à Comissão de Vencimentos, consoante aplicável, sobre os planos de atribuição de ações ou opções de aquisição de ações ou com base nas variações do preço das ações da Sociedade.

Nomeações

- Elaborar e atualizar recomendações (“termos de referência”) sobre o conjunto de qualificações, conhecimentos e experiência profissional (incluindo propostas de política de seleção e de diversidade a aprovar pelo Conselho de Administração, considerando quer o perfil individual quer requisitos de diversidade para cada cargo, incluindo de género) para o desempenho de funções societárias e no contexto da seleção dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, ouvido o *Chairman* e, no caso de membros executivos, o CEO;
- Acompanhar, apoiar e formular recomendações no âmbito dos processos de seleção e nomeação dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e das respetivas subsidiárias (incluindo nas situações de preenchimento de lugares vagos), ouvido o *Chairman* e, no caso de membros executivos, o CEO a (em particular no sentido de promover processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada, incluindo de género);
- Acompanhar os processos de seleção dos quadros dirigentes do Grupo e titulares de órgãos sociais de outras sociedades que os CTT tenham a faculdade de indicar;
- Acompanhar a elaboração, em coordenação com a Comissão Executiva, de planos de sucessão relativamente às estruturas e órgãos internos da Sociedade;
- Propor ao Conselho de Administração a promoção do processo de cessação de funções executivas por parte de membros da Comissão Executiva, na sequência de processo de avaliação e ouvido o CEO;
- Dar pareceres relativamente ao desempenho pelos membros da Comissão Executiva de funções executivas em sociedades que não integrem o Grupo.

21.5. Comissão de Ética

GRI 2-23, 2-26

Esta Comissão tem por missão acompanhar e supervisionar todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Conduta CTT e Subsidiárias e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e

Combate ao Assédio no Trabalho, nos termos do respetivo Regulamento Interno, bem como as alterações legislativas relacionadas com estas matérias e sempre em articulação com os restantes órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo.

Compete a esta Comissão:

Código de Conduta do Grupo

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Conduta do Grupo, definindo para o efeito planos e canais de comunicação por todos os níveis hierárquicos, bem como ações preventivas de formação para a sua divulgação e cumprimento, apoiando o Conselho de Administração, a Comissão Executiva e a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações no desempenho das respetivas competências.

Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho para a prevenção e combate ao assédio no ambiente laboral por todas as pessoas que exercem atividade no Grupo CTT, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados.

PREVENÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e das comissões societárias, bem como do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses disponíveis para consulta no **website dos CTT** (www.ctt.pt), a Sociedade adota mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses entre os respetivos membros e a Sociedade nos seguintes termos:

Mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses GRI 2-15

- Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das suas comissões societárias devem informar o respetivo órgão/comissão (por via do respetivo Presidente, se o conflito não respeitar ao próprio, e da Secretária da Sociedade) sobre quaisquer situações ou factos que possam constituir ou gerar um conflito de interesses por parte do membro em causa (seja diretamente ou indiretamente), prontamente após a tomada de conhecimento dos factos ou situação em causa.
- Caso algum dos membros dos órgãos ou das comissões societárias esteja impedido de deliberar a respeito do tema em análise na reunião, em virtude de potencial conflito de interesses, este deverá declarar-se impedido e abster-se de participar e interferir na respetiva discussão e votação, nos termos detalhados nos respetivos regulamentos internos e sem prejuízo dos respetivos deveres de informação a que se encontra sujeito quanto às situações em causa.
- O impedimento deverá constar da ata da reunião do órgão ou comissão em causa.
- No âmbito da prevenção de situações de conflito de interesses, a Comissão de Auditoria tem, entre outras, ainda as seguintes atribuições: (i) apresentar recomendações ao Conselho de Administração quanto a medidas de prevenção e identificação de conflitos de interesses; e (ii) fazer referência no seu relatório anual de atividades à adequação do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses aos fins de prevenção e resolução de conflito de interesses.
- Para permitir a prevenção e a deteção de situações de conflito de interesses, os dirigentes e os administradores das sociedades subsidiárias dos CTT devem ainda comunicar à Secretária da Sociedade e à Comissão de Auditoria: (i) a identificação dos seus familiares próximos; (ii) a identificação das entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro, controladas por si ou por familiares próximos; (iii) outras pessoas ou entidades que possam ser consideradas Interpostas Pessoas nos termos e para os efeitos dos artigos 397.º e 423.º-H do CSC; e (iv) os cargos de administração e/ou fiscalização que exercem noutras entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro.

b) Funcionamento

22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

O texto integral dos Regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva podem ser consultados no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas

O Conselho de Administração reuniu **14 vezes em 2022**, *vide website dos CTT* (www.ctt.pt), com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade ⁽¹⁾	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira	100%	14	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	14	0	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	14	0	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	100%	14	0	0
João Carlos Ventura Sousa	100%	14	0	0
João Miguel Gaspar da Silva	100%	14	0	0
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	14	0	0
Steven Duncan Wood	100%	14	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	93%	13	1	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	100%	14	0	0
Jürgen Schröder	93%	13	1	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	14	0	0
María del Carmen Gil Marín	93%	13	0	1
Susanne Ruoff	86%	12	2	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

Das reuniões do Conselho de Administração são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos

GRI 2-18

De acordo com o artigo 9.º dos Estatutos dos CTT, compete à **Comissão de Vencimentos** a fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais e, conseqüentemente, a definição da política e princípios remuneratórios do órgão de administração e o modelo global de avaliação para efeitos da remuneração variável dos Administradores executivos, nos termos descritos nos pontos 66 e seguintes da Parte I *infra*.

Por sua vez, nos termos do seu Regulamento, compete à **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** apoiar a Comissão de Vencimentos e o Conselho de Administração no processo de avaliação anual do desempenho global do órgão de administração e das respetivas comissões internas e dos seus membros (no caso dos membros da Comissão Executiva, ouvido o respetivo Presidente), conforme descrito no ponto 21 da Parte I *supra* e nos pontos 70 e 71 da Parte I *infra*.

25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos

Remete-se a este propósito para os pontos 66 e seguintes da Parte I *infra* acerca da política e princípios remuneratórios do órgão de administração, incluindo uma descrição dos critérios, objetivos e limites em matéria de remuneração variável dos Administradores executivos, com particular destaque para o **ponto 71 da Parte I *infra* onde se detalham os critérios para avaliação de desempenho aplicáveis.**

26. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício

Os cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e demais atividades dos Administradores da Sociedade encontram-se discriminados no Anexo I deste Relatório.

O desempenho de funções executivas, pelos Administradores executivos, em entidades que não integram o Grupo CTT, encontra-se sujeito à emissão de parecer pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, conforme Regulamento desta Comissão (*vide* ponto 27 da Parte I *infra*).

A título de informação complementar, considera-se importante referir:

- A total disponibilidade dos Administradores executivos para o desempenho do cargo em 2022, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 100% nas 14 reuniões do Conselho de Administração e 98% nas 50 reuniões da Comissão Executiva e pelo exercício de funções executivas a título exclusivo no seio do Grupo;
- Também os Administradores não executivos demonstram um elevado grau de disponibilidade em 2022, como evidenciado pela sua assiduidade média de 97% nas 14 reuniões do Conselho de Administração, 17 reuniões de Comissão de Auditoria e 8 reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

c) Comissões no seio do órgão de administração ou supervisão e administradores delegados

27. Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das comissões criadas no seio do Conselho de Administração. A propósito da Comissão de Auditoria, *vide* ainda ponto 38 da Parte I *infra*. As referidas

comissões adotaram regulamentos internos de funcionamento cujos textos integrais podem ser consultados no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)

A 31 de dezembro de 2022, e nesta data, a Comissão Executiva era, e é, composta pelos **5 membros seguintes**:

Titulares	Cargos
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal
João Carlos Ventura Sousa	Vogal
João Miguel Gaspar da Silva	Vogal

29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das competências das comissões criadas no seio do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

29.1 Comissão Executiva

Durante 2022, a Comissão Executiva realizou **50 reuniões**, (*vide website dos CTT* (www.ctt.pt)) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

- Celebração com o Estado do novo contrato de concessão para a prestação do serviço postal universal, com uma vigência de sete anos (até 31 de dezembro de 2028, incluindo um primeiro período de transição – durante 2022 – seguido de dois períodos de três anos).
- Acompanhamento permanente da ação arbitral contra o Estado, enquanto concedente, para efeitos de pedido de (a) compensação pelo impacto financeiro da pandemia de COVID-19, que configura uma situação de alteração de circunstâncias ao contrato de concessão então em vigor e de (b) declaração de invalidade do ato de prorrogação unilateral do contrato de concessão em 2021 em termos e condições não aceites pelos CTT, e respetiva indemnização.
- Celebração do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023/2025. O Convénio incide sobre os mesmos serviços que eram, no enquadramento legislativo anterior, objeto das decisões da ANACOM sobre os critérios de formação de preços do SPU, abrangendo, 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 para remetentes de envios em quantidade (sujeitos ao regime específico previsto no artigo 14.º-A da Lei n.º 17/2012, de 16 de abril (“Lei Postal”), na sua redação atual).
- Parceria estratégica entre o Grupo CTT e a Generali Seguros, S.A., que inclui (i) acordos de longo prazo para a distribuição, pelos CTT e pelo Banco CTT de produtos de seguros dos ramos vida e não vida da Tranquilidade/Generali Seguros, com período de exclusividade renovável a cada 5 anos, e (ii) a subscrição pela Tranquilidade/Generali Seguros de um aumento de capital social reservado de 25 milhões de euros no Banco CTT em contrapartida de uma participação de aproximadamente 8,71%. A transação está sujeita a condições suspensivas, incluindo aprovações de autoridades reguladoras de banca e de seguros, esperando-se que esteja concluída antes do final de 2023.
- No âmbito da reestruturação do Grupo CTT, a sociedade HCCM Outsourcing Investment, S.A. foi objeto de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A. e foram constituídas três novas

Sociedades no seio do Grupo CTT, a Medspring S.A., a CTT IMO Yield, S.A. e a CTT Services, S.A. com vista à diversificação de áreas de negócios.

- Mudança da sede social e dos serviços centrais para instalações de dimensão mais adequada à nova realidade, resultante da necessidade de dar resposta aos desafios impostos nos últimos anos, designadamente pela pandemia, em que foram implementadas novas abordagens e modelos de organização do trabalho que se traduziram numa redução da taxa de ocupação do espaço.
- Monitorização semanal dos níveis de qualidade de serviço das unidades de negócio correio e expresso.

Das reuniões da Comissão Executiva são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

29.2 Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

A 31 de dezembro 2022 e na presente data a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações era, e é, composta por **3 Administradores não executivos na sua maioria independentes:**

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Vogal
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal

Esta Comissão reuniu **8 vezes** em **2022**, (*vide website dos CTT (www.ctt.pt)*), com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade⁽²⁾	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira (Presidente)	100%	8	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	100%	8	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	8	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

Durante este exercício, esta Comissão levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento e apoio nos processos de avaliação anual do desempenho do Conselho de Administração, realização da avaliação qualitativa dos membros da Comissão Executiva, no que respeita ao exercício de 2021 e definição do processo de avaliação dos diferentes órgãos sociais com exceção da Comissão de Auditoria de 2022;
- Apreciação dos modelos para avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades pelos membros dos órgãos sociais dos CTT;
- Preparação do Relatório anual de apreciação funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade e de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração;
- Acompanhamento das políticas de gestão de recursos humanos, em particular os projetos desenvolvidos no âmbito do Programa de Transformação de Pessoas e Cultura;
- Apreciação das iniciativas desenvolvidas pelos CTT no âmbito das suas políticas de sustentabilidade e responsabilidade social;
- Acompanhamento e apoio à Comissão de Ética no processo de revisão do Código de Conduta CTT e Subsidiárias.

Das reuniões da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

29.3 Comissão de Ética

A 31 de dezembro de 2022, a Comissão de Ética, era composta por **4 membros** e na presente data tem a seguinte composição:

Titulares ⁽¹⁾	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Rui Pedro Dias Fonseca Silva ⁽²⁾	Vogal

⁽¹⁾ Marisa Luz Bento Garrido Marques Oliveira, membro desta Comissão na qualidade de Diretora de Pessoas e Cultura, cessou funções em 20 de fevereiro de 2023.

⁽²⁾ Na qualidade de Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco, anterior Direção de Auditoria e Qualidade.

Durante 2022, esta Comissão realizou 2 reuniões (vide website dos CTT (www.ctt.pt)). Adicionalmente, a Presidente da Comissão realizou um vasto número de reuniões informais, com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e com diretores dos CTT com o objetivo de apoiar a elaboração e definir o processo de implementação do novo Código de Ética.

A Comissão de Ética ao longo do ano de 2022 promoveu a revisão do Código de Conduta CTT e Subsidiárias e a aprovação do novo Código de Ética do Grupo CTT, e acompanhou ainda todas as matérias relacionadas com o cumprimento do Código de Conduta CTT e Subsidiárias em vigor e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho.

Das reuniões da Comissão de Ética são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

5.2.2.3 **Fiscalização**

a) **Composição**

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado

A fiscalização da atividade da Sociedade cabe à **Comissão de Auditoria e ao ROC**. Para maior detalhe sobre este tema, vide ponto 15 da Parte I *supra*.

31. Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17

De acordo com o artigo 19.º dos Estatutos dos CTT, a Comissão de Auditoria é composta por 3 Administradores, 1 dos quais é o respetivo Presidente, todos eleitos em Assembleia Geral (para um mandato de 3 anos renovável), em conjunto com os demais Administradores, devendo as listas propostas para a composição do Conselho de Administração discriminar os membros que se destinam a integrar a Comissão de Auditoria e indicar o respetivo Presidente.

A 31 de dezembro de 2022 e, na presente data, a Comissão de Auditoria era, e é, composta pelos seguintes **Administradores não executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e expertise aplicáveis**, possuindo habilitação académica e legalmente exigida e adequada ao exercício das suas funções e tendo pelo menos 1 dos seus membros conhecimentos de contabilidade, em cumprimento do artigo 423.º-B do CSC, do artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, na sua redação em vigor à presente data, e do artigo 19.º dos Estatutos:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾	Independência ⁽²⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
Steven Duncan Wood	Vogal	29/04/2020	Não
María del Carmen Gil Marín	Vogal	29/04/2020	Sim

⁽¹⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social de fiscalização nos CTT.

⁽²⁾ A avaliação da independência foi efetuada de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414.º do CSC.

Assim, o órgão de fiscalização da Sociedade integra um número de membros, na maioria independentes, que cumpre a subrecomendação III.2.(2) do Código IPCG, e que se considera adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, bem como suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, concretamente no que se refere ao perfil dos membros que compõem o referido órgão de fiscalização, designadamente a respetiva senioridade, competências académicas e experiência profissional reconhecida conforme detalhado no ponto 33 *infra*.

32. Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18

Vide ponto 31 da Parte I *supra*.

33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21

GRI 2-17

Tal como já referido no ponto 19 *supra*, os CTT dispõem de uma **política interna de diversidade** aprovada pelo Conselho de Administração, no âmbito da qual são definidos critérios e atributos individuais, nomeadamente competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência relativos ao perfil que os membros do Conselho de Administração incluindo os membros da Comissão de Auditoria, devem reunir e que nos termos legais e regulamentares são requisitos obrigatórios para um desempenho adequado destas funções.

No quadro *infra* disponibiliza-se um resumo das qualificações académicas e profissionais e outros elementos curriculares que foram considerados relevantes na aplicação dos critérios e atributos

individuais previstos na referida Política de Diversidade relativamente a cada um dos membros da Comissão de Auditoria dos CTT:

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	1991: Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP) 1999: Mestrado em Economia, Universidade do Porto 2002: Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) 2009: Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa	<p>Tem mais de 25 anos de experiência académica, nomeadamente como Professora nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade, Diretora do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica da Católica Porto Business School da UCP, e mais de 10 anos de experiência profissional como membro de órgãos de administração e fiscalização em grandes empresas em Portugal (cotadas e não cotadas), desempenhando, nomeadamente, os cargos de Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A., desde 2008 e de Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A. Entre 2017 e 2021, foi Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE. Em agosto de 2021, foi eleita como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.</p> <p>Em maio de 2022 foi nomeada Membro não executivo do Conselho de Administração da Sierra IG – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A., sociedade que, de acordo com o projeto de fusão registado em novembro de 2022, irá incorporar a sociedade SierraGest – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. (anteriormente denominada SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. e Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A), na qual exerce funções como Membro não executivo do Conselho de Administração desde 2016.</p> <p>No âmbito da sua qualificação como ROC, foi Membro do Conselho Diretivo da OROC (entre 2012 e 2018 foi Presidente do Conselho Fiscal desta Ordem), e representante desta entidade no Conselho Geral e na Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2021 é membro convidado da Comissão Executiva na Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2011 que é árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa e Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa.</p>

Membros	Cargo	Qualificações Acadêmicas	Experiência Profissional
Steven Duncan Wood	Vogal	2005: BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA	<p>É Analista Financeiro Certificado, tendo iniciado a sua carreira profissional na equipa de situações especiais do Kellogg Capital Group. Posteriormente trabalhou como Analista de Banca de Investimento para a RBC Capital Markets no grupo Syndicated and Leveraged Finance, onde aprofundou os seus conhecimentos sobre estratégias especiais de investimento (<i>deep value investment</i>). Desempenhou funções como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013 tendo, na sequência da experiência adquirida nestas áreas, criado a GreenWood Investors.</p> <p>Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sediado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.</p> <p>Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes, desempenhando atualmente funções de gestão em várias das empresas GreenWood por si fundadas.</p>

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
María del Carmen Gil Marín	Vogal	<p>1996: Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional)</p> <p>1999: Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha</p> <p>1999: MBA <i>Programme</i>, INSEAD, França (<i>Dean's list</i>)</p> <p>2019: <i>The Women's Leadership Forum</i>, Harvard Business School, EUA</p> <p>2019: <i>Corporate Governance: A liderança dos Boards</i>, Nova School of Business & Economics Executive Education</p> <p>2019: Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA</p> <p>2020: <i>Cyber Security and Executive Strategy</i>, Stanford University, EUA</p> <p>2021: Inscrita no <i>International Directors Programme</i> (IDP), INSEAD, França</p>	<p>Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora no The Boston Consulting Group, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos nos setores elétrico, de telecomunicações, <i>oil & gas</i>, e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de Marketing Industrial da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos.</p> <p>Iniciou em 2001 o seu percurso profissional no Grupo Novabase, no qual desempenha atualmente funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. (tendo sido Membro executivo (COO, CIO e CISO) do Conselho de Administração entre 2018 e 2020), de Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A. (tendo sido Membro executivo do Conselho de Administração entre 2001 e 2021), e Membro do Conselho de Administração da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.</p> <p>Desempenha, ainda, desde dezembro de 2021, funções de Membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade.</p>

Os membros da Comissão de Auditoria são na sua maioria independentes conforme declarações anuais apresentadas aos CTT, remetendo-se a este propósito para o ponto 31 da Parte I *supra* e também para o Anexo I a este Relatório onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do órgão de fiscalização dos CTT para maior detalhe quanto às qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos referidos membros.

b) Funcionamento

34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22

O texto integral do Regulamento de funcionamento da Comissão de Auditoria pode ser consultado no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23

A Comissão de Auditoria reuniu **17 vezes em 2022**, (*vide website dos CTT* (www.ctt.pt)) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade ⁽¹⁾	Presenças	Representação	Ausências
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente) ⁽²⁾	100%	17	0	0
Steven Duncan Wood	94%	16	0	1
María del Carmen Gil Marín	94%	16	0	1

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

Das reuniões da Comissão de Auditoria são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26

Os cargos exercidos em simultâneo noutras empresas, dentro e fora do Grupo CTT, e demais atividades dos membros da Comissão de Auditoria da Sociedade encontram-se discriminados nos *curricula* disponibilizados para consulta no Anexo I deste Relatório. Acerca desta matéria, *vide* ainda o referido nos pontos 26 e 33 da Parte I *supra*.

c) **Competências e funções**

37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo

Na contratação de serviços distintos de auditoria, os CTT, o Banco CTT e a 321 Crédito, enquanto entidades de interesse público integralmente detidas pelos CTT, observam as regras constantes nos respetivos Regulamentos sobre Prestação de Serviços pelo ROC, segundo os quais compete à **Comissão de Auditoria dos CTT, à Comissão de Auditoria do Banco CTT e ao Conselho Fiscal da 321 Crédito** avaliar os pedidos de contratação ao ROC de serviços distintos de auditoria pelos CTT, pela sua empresa mãe ou pelas entidades sob o seu controlo (consoante aplicável), ficando a sua contratação, exceto no caso dos serviços exigidos por lei ao ROC da Sociedade, sujeita à **autorização prévia** daqueles órgãos.

Os referidos órgãos de fiscalização ponderam nesse âmbito, sobretudo, os seguintes critérios:

- Que não está em causa um serviço proibido e que a prestação do serviço não afeta a independência do ROC;
- Que a contratação desse serviço ao ROC não excede os limites máximos de honorários legalmente aplicáveis aos serviços distintos de auditoria, quando tais limites existam;
- A experiência e o conhecimento que o ROC tem da Sociedade.

38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras

Competem à **Comissão de Auditoria**, enquanto órgão de fiscalização, as seguintes principais competências, estabelecidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no seu Regulamento:

Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira

- Avaliar se as políticas e procedimentos contabilísticos e os critérios valorimétricos adotados são consistentes com os princípios contabilísticos geralmente aceites e adequados a uma correta apresentação e avaliação do património, das responsabilidades e dos resultados;
- Supervisionar o cumprimento e a correta aplicação dos princípios e normas contabilísticas;
- Dar parecer sobre o relatório anual de gestão, incluindo a demonstração não financeira, as contas do exercício e as propostas apresentadas pela administração da Sociedade;
- Fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira;
- Atestar se o relatório anual de governo inclui os elementos referidos no artigo 29.º-H do Cód. VM.

Fiscalização do Sistema de Controlo Interno, incluindo Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão do Risco

- Fiscalizar e avaliar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna e *compliance*, avaliando anualmente tais sistemas e propondo à Comissão Executiva as medidas, destinadas a melhorar o seu funcionamento, que se mostrem necessárias;
- Avaliar anualmente os controlos internos relativos (i) ao processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) a matérias contabilísticas e auditoria e (iii) a matérias de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, incluindo os serviços de *Compliance*, da Sociedade e apreciar a sua objetividade e independência;
- Ser destinatária dos relatórios realizados da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, incluindo os serviços de *Compliance*, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades;

- Acompanhar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, temas de auditoria interna, apreciando os relatórios da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, incluindo os serviços de *Compliance* da Sociedade;
- Definir e implementar, em conjunto com o Conselho de Administração, e supervisionar os procedimentos de tratamento de irregularidades;
- Avaliar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco e as linhas estratégicas da Sociedade, (i) pronunciando-se sobre os planos de trabalho e os recursos alocados à função de gestão de risco e acompanhando periodicamente os seus trabalhos, apreciando o conteúdo dos seus relatórios e solicitando a esta função a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos de gestão de risco relacionados com o relato financeiro, a deteção de irregularidades e a identificação e resolução de conflitos de interesses, (ii) avaliando e pronunciando-se sobre as linhas estratégicas e o perfil e objetivos/limites em matéria de assunção de riscos, as medidas de mitigação, os procedimentos de monitorização e as metodologias de avaliação integrada de risco, previamente à aprovação final por este órgão; e (iii) promovendo uma avaliação anual do grau de cumprimento e desempenho da política e sistema de gestão do risco e a criação de controlos periódicos de aferição de que os riscos efetivamente incorridos pela Sociedade são consistentes com o perfil de risco e os objetivos/limites assumidos em matéria de assunção de riscos;
- Emitir parecer prévio e vinculativo, dirigido ao Conselho de Administração, sobre o procedimento de aprovação, divulgação e verificação de negócios de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Emitir parecer sobre transações com membros do Conselho de Administração e transações com partes relacionadas consideradas significativas, (por não serem realizadas no âmbito da atividade corrente ou em condições de mercado ou em função do respetivo valor), nos termos legal e regularmente previstos e do procedimento referido no parágrafo anterior;
- Verificar semestralmente todas as transações com partes relacionadas que não careçam do seu parecer prévio e que lhe sejam submetidas para apreciação posterior por parte da Comissão Executiva;
- Acompanhar e supervisionar os mecanismos implementados para efeitos da aprovação, controlo e divulgação de transações com partes relacionadas.

Fiscalização da revisão oficial de contas

- Selecionar o ROC, após apreciação das respetivas habilitações e independência para o exercício de funções, e propor à Assembleia Geral a sua nomeação e pronunciar-se junto da Comissão Executiva sobre os termos do respetivo contrato de prestação de serviços nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Proceder à avaliação anual do trabalho realizado pelo ROC e da sua adequação para o exercício das funções e propor à Assembleia Geral a sua destituição e ao Conselho de Administração a resolução do contrato de prestação de serviços do ROC, com fundamento em justa causa;
- Verificar, acompanhar, fiscalizar e avaliar a independência e objetividade do ROC nos termos legais e regulamentarmente definidos e apreciar a confirmação anual da sua independência face à Sociedade (incluindo a independência do próprio ROC e dos seus sócios e outros dirigentes/diretores nos termos legalmente previstos);
- Verificar a adequação e autorizar previamente, de forma fundamentada, a prestação de serviços distintos dos serviços de auditoria pelo ROC aos CTT e às entidades sob o seu controlo, direto ou indireto, bem como apreciar a comunicação anual que o ROC efetua sobre esta matéria, nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Debater com o ROC e avaliar as ameaças à sua independência e as salvaguardas aplicadas para mitigar essas ameaças;
- Propor a remuneração do ROC aos órgãos competentes;
- Acompanhar permanentemente a atividade e as relações contratuais com o ROC, em particular em relação à informação financeira e eficácia dos mecanismos de controlo interno, designadamente: (i) promovendo que aquele dispõe das condições adequadas ao desempenho da sua atividade, (ii) assumindo-se como o seu principal interlocutor da Sociedade, e (iii) recebendo os seus relatórios (nunca depois de qualquer outro órgão

ou comissão), assim como estando a par das trocas de correspondência com o ROC, relativos à Sociedade e sociedades em relação de domínio ou de grupo;

- Acompanhar e fiscalizar a revisão legal das contas anuais individuais e consolidadas, nomeadamente a sua execução, e apreciar o conteúdo das certificações legais de contas anuais e dos relatórios de auditoria com o ROC, nomeadamente no que respeita a eventuais reservas apresentadas, para efeitos de apresentação de recomendações ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva;
- Apreciar o relatório adicional do ROC, o qual explica designadamente os resultados e questões fundamentais da revisão legal de contas realizada (incluindo debater com o ROC tais resultados e questões fundamentais);
- Incluir no relatório anual de atividades da Comissão de Auditoria informação sobre os resultados da revisão legal de contas realizada e o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira, bem como o papel da Comissão de Auditoria nesse processo;
- Acompanhar o ponto da situação dos trabalhos de revisão legal das contas pelo menos numa base trimestral para efeitos da fiscalização da integridade e qualidade da informação financeira trimestral e semestral.

Por sua vez, compete ao **ROC** proceder ao exame das contas da Sociedade, nos termos previstos na lei e no Regulamento sobre a Prestação de Serviços pelo ROC acima referido.

As funções de revisão oficial de contas e auditoria desempenhadas pelo ROC, as quais incluem, entre outras, a verificação da aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, aprovadas pela Comissão de Vencimentos, assim como a verificação da inclusão de todos os elementos exigidos por lei no relatório sobre remunerações, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e o reporte de quaisquer deficiências à Comissão de Auditoria dos CTT, são exercidas pela entidade referida nos pontos 39 e seguintes da Parte I *infra*.

5.2.2.4 Revisor Oficial de Contas

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa

Na Assembleia Geral Anual realizada em 29 de abril de 2020, foi eleita, para o mandato 2021/2023, com produção de efeitos a 1 de janeiro de 2021, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. (“EY”), (Sociedade de Revisores Oficiais de Contas inscrita na Ordem dos ROC (“OROC”) sob o n.º 178 e registada junto da CMVM sob o n.º 20161480), representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1841, registado junto da CMVM sob o n.º 20170024) ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado junto da CMVM sob o n.º 20160731) como ROC Efetivo, e João Carlos Miguel Alves (ROC inscrito na OROC sob o n.º 896, registado junto da CMVM sob o n.º 20160515) como ROC Suplente.

40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo

A EY iniciou em 1 de janeiro de 2021 as funções de ROC para o mandato 2021/2023, para que foi eleita em 29 de abril de 2020.

41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade

Vide pontos 46 e 47 *infra* sobre os serviços prestados pelo ROC à Sociedade em 2022.

5.2.2.5 Auditor Externo

42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM

As funções de Auditor são desempenhadas, desde 1 de janeiro de 2021, pela EY, **registada na CMVM sob o n.º 20161480** e representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins.

43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo

A EY exerce funções de ROC desde 1 de janeiro de 2021 representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

A política e a periodicidade da rotação do ROC nos CTT encontram-se estabelecidas no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, no qual se atende aos prazos máximo e mínimo legalmente previstos para o exercício de funções de revisão legal de contas pelo ROC e pelo sócio responsável pela orientação ou execução direta da revisão legal de contas.

Nos CTT, a seleção do ROC obedece ao regime legal aplicável, previsto no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (“EOROC”), aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro e no Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria aprovado em anexo à Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, ambos na sua redação atual, e artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, sendo precedida da aplicação dos critérios e de todo o processo de seleção estabelecidos no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, designadamente: (i) Experiência do ROC/SROC e da equipa afeta à prestação dos Serviços de Auditoria, em particular atenta a dimensão da Sociedade e as diferentes áreas de negócio do Grupo CTT; (ii) Qualidade e completude da proposta apresentada; (iii) Garantias de idoneidade, independência e ausência de conflito de interesses; (iv) Capacidade de execução da proposta apresentada; e (v) Condições comerciais.

45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

Vide ponto 38 da Parte I *supra* a propósito das competências da **Comissão de Auditoria** quanto à **avaliação anual** do ROC/Auditor. No desempenho das suas competências, a Comissão de Auditoria atestou a independência do ROC e avaliou positivamente o trabalho por este desenvolvido durante o exercício de 2022.

46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Em 2022 a EY realizou para os CTT e para sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria (considerando, para o efeito, o entendimento expresso pela CMVM nas “Perguntas e Respostas sobre o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e do Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria (em vigor desde 2015)”, de ora em diante os “**Serviços Distintos de Auditoria Prestados em 2022**”):

- Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT e Banco CTT;
- Serviços de revisão de procedimentos e de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade dos CTT;
- Serviços de avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo do Banco CTT, 321 Crédito, Payshop (Portugal) e no que respeita à emissão e pagamento de valores postais dos CTT;
- Serviços de avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT e da 321 Crédito; e
- Serviço de revisão de procedimentos e de garantia de fiabilidade relacionados com a informação relativa a projetos do Plano de Recuperação e Resiliência dos CTT e da CTT Expresso.

O **Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas** inclui procedimentos relativos à contratação de serviços distintos de auditoria pelos CTT ou por entidades sob o seu controlo, sujeitando-os à autorização prévia da Comissão de Auditoria dos CTT, da Comissão de Auditoria do Banco CTT e do Conselho Fiscal da 321 Crédito (enquanto entidades de interesse público integralmente detidas pelos CTT), exceto os que resultem de obrigação legal para o ROC da Sociedade, como indicado no ponto 37 da Parte I *supra*.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais serviços distintos da auditoria contratados à EY teve subjacente, em particular, a análise e confirmação de que os serviços em causa não são passíveis de enquadramento na lista de serviços proibidos e não constituem uma ameaça à independência e à objetividade da EY no contexto do trabalho de revisão legal das contas, não potenciando, ainda, qualquer situação de interesse pessoal.

Conforme se afere da análise à informação constante do quadro do ponto 47 *infra*, os serviços distintos de auditoria contratados em 2022, correspondem a 61,4% do valor total dos serviços contratados ao ROC no mesmo período, dos quais 49,3% respeitam a serviços distintos de auditoria não exigidos por lei.

47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da

Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de maio)

No quadro seguinte, elaborado com base na qualificação resultante do entendimento da CMVM referido no ponto 46 da Parte I *supra*, são indicados os valores correspondentes aos honorários da EY, e entidades da sua rede/grupo, relativos a 2022:

	Serviços Contratados ¹		Serviços Contabilizados ²		Serviços Pagos ¹	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	72 570	22,4%	373 725	33,6%	330 317	35,3%
Valor dos serviços de revisão de contas	22 755	7,0%	244 801	22,0%	244 094	26,1%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	31 365	9,7%	98 642	8,9%	72 386	7,7%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	18 450	5,7%	30 281	2,7%	13 838	1,5%
Por entidades que integrem o grupo	251 843	77,6%	738 377	66,4%	604 891	64,7%
Valor dos serviços de revisão de contas	102 398	31,6%	494 425	44,5%	414 116	44,3%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	49 815	15,4%	80 227	7,2%	117 158	12,5%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	99 630	30,7%	163 725	14,7%	73 617	7,9%
TOTAL	324 413	100,0%	1 112 102	100,0%	935 207	100,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	125 153	38,6%	739 226	66,5%	658 210	70,4%
Valor de outros serviços que não revisão de contas³	199 260	61,4%	372 876	33,5%	276 998	29,6%
<i>Exigidos por lei ou equivalente</i>	39 360	12,1%	122 658	11,0%	170 171	18,2%
<i>Não exigidos por lei ou equivalente</i>	159 900	49,3%	250 218	22,5%	106 827	11,4%

¹ Contratos plurianuais que incluem IVA à taxa legal em vigor, celebrados e pagos no exercício.

² Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

³ Ver ponto 46 *supra* deste capítulo.

5.2.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA

5.2.3.1 Estatutos

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. h))

Compete à Assembleia Geral deliberar sobre quaisquer alterações aos Estatutos. Os Estatutos dos CTT não preveem regras especiais aplicáveis à sua alteração, aplicando-se as regras gerais previstas no CSC.

5.2.3.2 Comunicação de irregularidades

49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade

De acordo com o Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades, na sua versão revista e aprovada em 2022, que prevê os procedimentos internos de receção, retenção e tratamento de comunicações de irregularidades, em linha com as melhores práticas neste domínio, a **Comissão de Auditoria** dos CTT é o órgão competente para receber as comunicações de irregularidades apresentadas pelos denunciadores, incluindo os titulares de qualquer cargo social, os colaboradores, os titulares de participação social, os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e

fornecedores e outras Partes Interessadas, de modo a assegurar a necessária independência destes procedimentos.

RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> A comunicação de irregularidades deve ser dirigida, por escrito, à Comissão de Auditoria dos CTT, através de qualquer um dos seguintes canais de comunicação e incluindo a informação prevista no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades: <p><i>E-mail:</i> irregularidades@ctt.pt</p> <p>Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa</p>
INVESTIGAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Após a receção e registo de qualquer comunicação de irregularidades, a Comissão de Auditoria promove as ações necessárias à confirmação da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação. O processo de investigação é conduzido pela Comissão de Auditoria, com recurso aos serviços da Direção de Auditoria, <i>Compliance</i> e Risco ou a outros colaboradores dos CTT, podendo, se necessário, recorrer à contratação de meios externos (auditores ou peritos) para apoiarem a investigação.
DECISÃO	<ul style="list-style-type: none"> Compete à Comissão de Auditoria a decisão final quanto ao arquivamento da denúncia, ou adoção ou apresentação de relatório e parecer sobre as medidas mais adequadas a serem tomadas pelo órgão competente do Grupo CTT para por termo à(s) irregularidade(s) denunciada(s), nos termos do referido Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades. As deliberações da Comissão de Auditoria no contexto destes procedimentos estão sujeitas às salvaguardas gerais em matéria de conflitos de interesses previstas no seu Regulamento Interno, relevantes caso uma comunicação de irregularidades recaia sobre um dos seus membros. Segundo este Regulamento, os membros deste órgão não podem participar nem votar em deliberações sobre assuntos em que tenham um interesse conflituante.

No âmbito destes procedimentos e conforme detalhado no referido Regulamento são garantidos, em particular, os seguintes **direitos e garantias** a qualquer denunciante:

- Tratamento da informação comunicada ao abrigo das regras de comunicação de irregularidades, exclusivamente para as finalidades previstas no Regulamento;
- Tratamento e salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial e segura;
- Direito de acesso, retificação de dados inexatos, incompletos ou equívocos e eliminação de dados comunicados, bem como os direitos de oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos dados pessoais;
- Compromisso de que os CTT não irão demitir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios ou tomar qualquer medida retaliatória contra quem legalmente comunique uma irregularidade ou forneça alguma informação ou assistência no âmbito da investigação das comunicações de irregularidades apresentadas.

O texto integral do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades pode ser consultado no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Durante o exercício de 2022 não foi comunicada à Comissão de Auditoria a ocorrência de qualquer irregularidade.

5.2.3.3 Controlo interno e gestão de riscos

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno

GRI 2-13, 2-14

Em alinhamento com as melhores práticas, o Conselho de Administração é o órgão responsável por estabelecer e manter um sistema de controlo interno, constituído por estratégias, políticas, processos,

sistemas e procedimentos, minimizando os riscos inerentes à atividade da Sociedade, fomentando uma cultura de controlo em toda a organização, garantindo a condução eficiente e sustentável dos negócios e operações, a proteção de recursos e ativos e a conformidade com as políticas, planos, procedimentos e normativos aplicáveis, nomeadamente através de:

- a. Processos de monitorização e melhoria contínua, baseados na avaliação e mitigação dos riscos críticos, assegurados pela Auditoria Interna (Riscos Operacionais) e Gestão do Risco (Riscos Estratégicos), em articulação com as áreas *corporate* e de negócio;
- b. Mecanismos internos de informação e comunicação que permitem acompanhar, monitorizar e melhorar o desempenho de toda a organização;
- c. Processos de identificação e resposta aos riscos com vista à prossecução dos objetivos estratégicos da Sociedade definidos por este órgão.

A Comissão de Auditoria, enquanto órgão de fiscalização, é responsável por fiscalizar a eficácia dos sistemas de gestão de riscos, auditoria interna e controlo interno, pronunciando-se sobre os planos de trabalho e recursos afetos as funções de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, sendo destinatária dos relatórios realizados pelos respetivos departamentos, nomeadamente quando estão em causa matérias relacionadas com a prestação de contas.

Os CTT têm uma Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, com reporte hierárquico à Comissão Executiva e funcional à Comissão de Auditoria, destinada a promover e desenvolver ações para uma apropriada gestão dos riscos do Grupo CTT através do desenvolvimento do seu trabalho em várias vertentes, nomeadamente nas respeitantes à auditoria, *compliance* e gestão do risco.

A função de auditoria interna, é realizada pelo departamento de Auditoria, assegurando serviços de auditoria interna no Grupo CTT com vista a garantir a avaliação do sistema de controlo interno, bem como sobre cumprimento de obrigações legais e/ou determinadas pelas entidades de supervisão ou reguladores, observando os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional. O departamento de Auditoria informa e alerta regularmente a Comissão de Auditoria, através dos seus relatórios e da sua participação em reuniões, sobre quaisquer factos relevantes, identificando oportunidades de melhoria, promovendo a sua implementação e assegurando o respetivo ciclo de acompanhamento.

A função de *compliance*, desempenhada pelo departamento de *Compliance*, garante o cumprimento de obrigações legais e regulatórias no âmbito da prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo no que a operações financeiras diz respeito.

A função de gestão do risco, efetuada pelo departamento de Gestão do Risco, assegura a execução de modo centralizado e independente das políticas e do sistema de gestão do risco do Grupo CTT, do planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco dos CTT.

51. Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade

A organização e a estrutura de governo do controlo interno e gestão do risco assenta no modelo das três linhas de defesa, representado no organograma que consta do subcapítulo 2.3.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.3. Gestão de Riscos.

52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos

Vide subcapítulo 2.3.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.3. Gestão de Riscos.

53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade.

Vide subcapítulo 2.3.2. Identificação de Riscos (matriz de risco) e resposta CTT do capítulo 2.3. Gestão de Riscos.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. Io e gestão de riscos.

Vide subcapítulo 2.3.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.3. Gestão de Riscos.

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 29.º-H, n.º 1, al. I)

Os CTT preparam as suas demonstrações financeiras em conformidade com as normas internacionais de relato financeiro – IAS/IFRS, tal como adotadas pela União Europeia, tendo definido um conjunto de políticas e procedimentos, nomeadamente de consolidação de contas, de suporte à aplicação desse normativo. O ambiente de controlo interno no qual assenta o conjunto de políticas e procedimentos conducentes à preparação das demonstrações financeiras foi constituído com vista a assegurar a fiabilidade, rigor, oportunidade, consistência e integridade da informação divulgada. O processo de preparação da informação assenta em processos de execução e validação característicos de um adequado ambiente de controlo, visando assegurar que as operações são executadas conforme um regime de autorização pré-definido assente na segregação de funções e em mecanismos sequenciais de validação.

A preparação das demonstrações financeiras está suportada em processos e procedimentos devidamente identificados e regras conducentes à consolidação de contas constantes do Manual de Consolidação e na consistência de políticas contabilísticas devidamente definidas. Mensalmente são preparadas demonstrações de resultados consolidados, com vista a um adequado controlo de gestão.

Os riscos que envolvem a preparação do reporte financeiro encontram-se, assim, mitigados, através da segregação de responsabilidades e pela implementação de controlos que envolvem, nomeadamente, a limitação de acesso aos sistemas.

Adicionalmente, a Sociedade tem implementado um sistema informático de monitorização de informação privilegiada, incluindo informação financeira, e de todas as pessoas com acesso a essa informação – *Insider Manager* –, e um Código de Conduta para Dirigentes e *Insiders*, que estabelece regras gerais sobre o tratamento de informação privilegiada e transações de ações ou outros instrumentos financeiros emitidos pelos CTT ou com estes relacionados por parte de Dirigentes e *Insiders*, assim como os deveres de informação que impendem sobre os Dirigentes, dando deste modo resposta às exigências decorrentes do Regulamento UE nesta matéria.

Os documentos que apresentam a informação financeira ao mercado são preparados pelo **Gabinete de Relações com Investidores**, tendo por base as demonstrações financeiras e a informação de gestão disponibilizadas pela **Direção de Contabilidade e Fiscalidade** e pela **Direção de Planeamento e Controlo**.

A **Direção de Auditoria, Compliance e Risco**, no desenvolvimento das suas competências de Auditor Interno, contribui para a fiabilidade e eficácia do processo de preparação da informação financeira ao identificar e testar a efetividade de controlos adequados aos procedimentos definidos.

O **ROC**, no âmbito da sua revisão do sistema contabilístico e de controlo interno com a extensão que considera necessária para emitir opinião sobre as demonstrações financeiras, efetua recomendações que são analisadas, discutidas e implementadas sempre com o objetivo de melhorar o processo de preparação e divulgação de informação financeira.

A **Comissão de Auditoria** supervisiona o processo de preparação e de divulgação de informação financeira. Neste âmbito, a Comissão de Auditoria realiza reuniões, pelo menos trimestralmente, de acompanhamento do processo com o CFO dos CTT e das Subsidiárias, com o ROC e com os responsáveis pela Contabilidade e pelo Planeamento e Controlo, reunindo igualmente com os responsáveis por outras Direções, sempre que considera necessário. A Comissão de Auditoria é o principal destinatário dos documentos emitidos pelo ROC.

A informação financeira é divulgada ao mercado apenas após a sua aprovação em CA.

I. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

57. Representante para as relações com o mercado

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

5.2.3.4 Sítio da Internet

GRI 2-3

59. Endereço(s)

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos

mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

5.2.4 REMUNERAÇÕES

GRI 2-19, 2-20

5.2.4.1 Competência para a determinação

66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão

executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade

A fixação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da Comissão Executiva e dos dirigentes da Sociedade – sendo que o Conselho de Administração dos CTT apenas qualifica como “dirigentes da Sociedade”, os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT – é da competência da **Comissão de Vencimentos**, nomeada para o efeito pela Assembleia Geral nos termos do artigo 9.º dos Estatutos e dando acolhimento à **Recomendação V.2.2. do Código IPCG**.

De acordo com o artigo 26.º-B do Cód.VM, na sua redação em vigor, a Comissão de Vencimentos deve submeter uma proposta de **política de remuneração à aprovação da Assembleia Geral**, pelo menos de quatro em quatro anos e sempre que ocorra uma alteração relevante da política de remuneração vigente.

Por sua vez, conforme detalhado no ponto 21.4 *supra*, a **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** dispõe de competências consultivas em matéria de avaliação de desempenho e remunerações, prestando apoio à Comissão de Vencimentos na fixação das remunerações.

A atribuição de tais competências consultivas encontra-se em linha com as melhores práticas (designadamente do setor financeiro) no sentido de o órgão que define a remuneração dever ser apoiado por uma comissão no seio do Conselho de Administração, que contribua com a sua independência, conhecimento e experiência para a definição de uma política remuneratória ajustada às especificidades do setor e da Sociedade, em especial com conhecimento detalhado do seu perfil estratégico e de risco.

5.2.4.2 Comissão de remunerações

67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores

A 31 de dezembro de 2022 e na presente data, a Comissão de Vencimentos, tinha e tem, a seguinte composição:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾
Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida	Presidente	29/04/2020
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	Vogal	28/04/2016
Christopher James Torino	Vogal	29/04/2020

⁽¹⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

A Comissão de Vencimentos é **composta por três membros, eleitos em Assembleia Geral a 29 de abril de 2020, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT** tendo em conta os critérios de independência de (i) não integrar qualquer órgão social da Sociedade, nem de sociedades com esta em relação de domínio ou grupo e/ou (ii) não ter qualquer relação familiar (i.e., por via do seu cônjuge, parentes e/ou afins em linha reta até ao 3.º grau, inclusive) com qualquer Administrador. Apenas o Vogal Manuel Champalimaud não é independente face à administração dos CTT por se tratar de parente em linha reta do Administrador não executivo Duarte Champalimaud.

A presença na Comissão de Vencimentos de um Vogal não independente não determina a perda de independência desta Comissão face à administração dos CTT, motivo pelo qual se considera acolhida a **Recomendação V.2.1. do Código IPCG**, devendo ser tido em conta o seguinte:

- A Comissão é composta por uma maioria de membros independentes, incluindo o respetivo Presidente;
- O facto que origina a não independência de Manuel Champalimaud face à administração dos CTT é uma relação de parentesco com um administrador, num universo de 14 administradores, que não desempenha funções executivas;
- A sua presença representa, aliás, uma mais valia dada a sua vasta experiência em administração de empresas e do conhecimento do setor e indústria em que os CTT se inserem, atento o seu investimento nos CTT (a Manuel Champalimaud SGPS, S.A. é titular de participação qualificada nos CTT, sendo imputável a Manuel Champalimaud, por via indireta, a participação detida por esta sociedade nos CTT).

No âmbito da atividade da Comissão de Vencimentos desenvolvida ao longo do ano de 2022, e com o objetivo de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas que assim o desejassem, o Presidente da Comissão de Vencimentos participou na Assembleia Geral Anual realizada em 21 de abril de 2022, pelo que se considera acolhida a **Recomendação V.2.4. do Código IPCG**.

No ano de 2022, a Comissão de Vencimentos dos CTT solicitou a contratação da Mercer pela Sociedade, para a prestação de serviços de consultoria especializada em matéria remuneratória e de recursos humanos, tendo a Comissão de Vencimentos atendido, no contexto do processo de contratação solicitado à Sociedade, à vasta experiência da Mercer no âmbito da definição de políticas remuneratórias, ao seu posicionamento no mercado enquanto consultora de referência para estas matérias, e ao rigor sempre demonstrado na prestação dos serviços que ao longo dos anos lhe foram solicitados.

Neste âmbito, a Comissão de Vencimentos tem a faculdade de decidir livremente a contratação, pela Sociedade, dos serviços de consultoria que se venham a verificar necessários ou convenientes para o exercício da sua atividade.

Considerando que a Mercer prestou em 2022 outros serviços à Sociedade, com vista a assegurar as necessárias condições de independência na prestação de serviços pela Mercer à Comissão de Vencimentos, foram adotados procedimentos (*chinese walls*) destinados a garantir a necessária objetividade, isenção e imparcialidade dos consultores que colaboraram com a Comissão de Vencimentos, através, nomeadamente, da segregação das equipas afetas às diferentes prestações de serviços, considerando-se por esse motivo acolhidas as **Recomendações V.2.5. e V.2.6. do Código IPCG**.

68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações

Os *curricula vitae* dos membros da Comissão de Vencimentos eleita a 29 de abril de 2020 constam do Anexo I a este Relatório. Tal como aí evidenciado, todos os membros desta Comissão dispõem de **conhecimento adequado** para analisar e deliberar sobre as matérias da sua competência, atenta a sua formação e vasta experiência profissional, nomeadamente por via:

- Da experiência nas áreas de política remuneratória, sistemas de avaliação de desempenho e recursos humanos, nomeadamente nas vertentes académica, de consultoria em recursos humanos e de exercício de funções em comissões de remunerações (incluindo em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação);
- Do desempenho de funções de administração executiva e não executiva em diversos setores, em Portugal e no estrangeiro, em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação, bem como do desempenho de funções na área de investimentos;

- Das capacidades e experiência em geral nas áreas de governo societário e de financeiro e risco.

5.2.4.3 Estrutura das remunerações

GRI 2-19, 2-20

69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

A política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização no mandato 2020/2022, foi aprovada pela Assembleia Geral Anual realizada em 21 de abril de 2021.

De acordo com esta política, a remuneração dos **Administradores executivos** compreende uma **componente fixa e uma componente variável nos termos a seguir explicitados**.

A **componente fixa** estabelecida na política de remuneração foi definida atendendo, em especial, aos seguintes critérios:

- A sustentabilidade da *performance* dos CTT;
- A natureza e complexidade das funções (razão pela qual se diferencia a remuneração do CEO, CFO e restantes Administradores executivos), com especial destaque para as competências requeridas e responsabilidades inerentes a estas funções;
- As condições de mercado; e
- O equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais, verificando-se uma redução da remuneração base anual (“RBA”) em 15% em relação ao CEO e 10% em relação aos demais membros da Comissão Executiva, quando comparada com a política aprovada para o mandato 2017/2019.

Esta componente inclui a RBA anual paga 14 vezes ao ano e o subsídio de refeição anual (que podem ser revistos anualmente pela Comissão de Vencimentos), bem como os benefícios detalhados nos pontos 75 e 76 *infra*.

Por sua vez, a **remuneração variável (“RV”)** dos Administradores executivos é composta por:

- Uma **componente anual (“Remuneração Variável Anual” ou “RVA”)**, dependente do atingimento, em cada período de avaliação anual, de objetivos financeiros e não-financeiros quantificáveis e paga em numerário, de acordo com as regras e sujeita às condições descritas nos pontos 71 e 72 *infra*; e
- Uma **componente de longo prazo (“Remuneração Variável de Longo Prazo” ou “RVLP”)** por via da participação num plano de opções de atribuição de ações dos CTT (“Plano de Opções”), de acordo com as regras e sujeito às condições descritas nos pontos 71, 72 e 74 *infra*.

De acordo com a política de remuneração, os **Administradores não executivos auferem exclusivamente uma remuneração fixa** anual, paga 14 vezes ao ano.

O montante da remuneração fixa dos Administradores não executivos foi definido atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à prática remuneratória recente da Sociedade; ao grau de compromisso em termos de tempo e dedicação (sendo atribuído um acréscimo remuneratório diferenciado aos Administradores não executivos que integram comissões); e ainda ao grau de complexidade e responsabilidade de cada função, determinando uma valoração do desempenho de funções na Comissão de Auditoria (atentos os deveres deste órgão de fiscalização) e da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e das funções de presidência de comissões e do Conselho de Administração (destacando-se o papel do *Chairman* descrito em 21.1 *supra*, quer na liderança do Conselho, quer perante os *stakeholders* da Sociedade com uma estrutura de capital dispersa).

Neste contexto, a política remuneratória para o mandato em curso assenta nos seguintes pilares e princípios alinhados com as **melhores práticas de governo**:

Mix remuneratório	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneração exclusivamente fixa para Administradores não executivos (incluindo membros da Comissão de Auditoria); • Equilíbrio entre a RBA e RV para Administradores executivos; • Combinação de RV, incluindo componentes em numerário e em opções de atribuição de ações da Sociedade, com liquidação física (75%) e financeira (25%).
Medidas de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Combinação de objetivos financeiros e não financeiros; • Medidas de desempenho que consideram a estratégia da Sociedade e são orientadas para a prossecução da sustentabilidade de longo prazo da Sociedade e o desenvolvimento sustentável dos seus negócios (incluindo o plano de sustentabilidade ambiental); • A ponderação dos interesses dos vários stakeholders da Sociedade, em particular dos interesses dos colaboradores (promovendo medidas no sentido de um maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais) e dos interesses dos acionistas (contribuindo para a criação de valor para os acionistas).
Alinhamento de interesses	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de nível mínimo de desempenho para aceder à RV; • Definição de nível de desempenho máximo a partir do qual não há pagamento adicional de RV (<i>cap</i> de RVA e número de opções atribuídas no Plano de Opções como RVLP); • Mecanismos de diferimento e retenção da RV; • Mecanismos de ajustamento que determinam a redução ou reversão da atribuição e/ou pagamento da RV (<i>malus/clawback provisions</i>); • Ausência de efeito de diluição na medida que a RVLP assenta num plano de opções sobre ações dos CTT a adquirir com base em autorização de aquisição e alienação de ações próprias (sujeita a aprovação acionista); • Proibição da celebração pelos Administradores executivos de contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV.
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Vencimentos composta por três membros, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT, apoiada por consultores especializados e por comissão interna do Conselho de Administração especializada; • Alinhamento com os objetivos estratégicos da Sociedade; • Remuneração global fixada pela Comissão de Vencimentos dos CTT, no caso de exercício de funções em sociedades em relação de domínio ou de grupo com os CTT; • Presença do Presidente ou, no seu impedimento, de outro membro da Comissão de Vencimentos, na Assembleia Geral Anual, e em quaisquer outras, se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da Sociedade, ou se tal presença tiver sido requerida pelos Acionistas.

Estes princípios e elementos estruturais da política remuneratória dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT encontram-se detalhados nos pontos seguintes deste subcapítulo 5.2 e constam ainda da política remuneratória aprovada pela Assembleia Geral Anual em reunião realizada em 21 de abril de 2021, com base em proposta apresentada pela Comissão de Vencimentos, e objeto de parecer favorável da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, nos termos e para os efeitos dos artigos 26.º-A e seguintes do Cód.VM, na sua redação em vigor.

Na política remuneratória é divulgada a informação devida ao abrigo do artigo 26.º-C do Cód.VM e ainda informação sobre as regras vigentes em matéria de cessação de funções.

70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos

GRI 2-20

70.1. Fixação e limites da remuneração base anual, da RVA e da RVLP, desincentivo à assunção excessiva de riscos e equilíbrio entre componentes remuneratórias

O **montante de remuneração fixa** é definido em função dos critérios indicados no ponto 69 *supra*, focados na sustentabilidade da *performance* dos CTT e no alinhamento com os interesses dos seus *stakeholders* e atendendo às práticas de mercado e a uma diferenciação remuneratória em função da dedicação e do grau de complexidade e responsabilidade das funções assumidas, procurando-se que esta componente seja adequada a desincentivar a assunção excessiva de risco.

Os **Administradores não executivos** dos CTT auferem exclusivamente remuneração fixa.

Por sua vez, a **RVA dos Administradores executivos** está sujeita a limites máximos definidos na política remuneratória por referência à RBA e atende a regras de atribuição que consideram objetivos de curto e longo prazo, constituindo igualmente um desincentivo à assunção excessiva de risco, nos seguintes moldes:

- A **RVA relativa ao exercício de 2022** tem como *target* 55% da RBA de cada Administrador executivo. Logo, num cenário de 100% de atingimento dos objetivos aplicáveis à RVA, cada Administrador executivo terá direito a RVA em numerário no valor de 55% da respetiva RBA, sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVA atribuível a cada Administrador executivo é de 85% da respetiva RBA;
- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho não financeiros** que, para efeitos da avaliação do exercício de 2022, assumem a forma de *key performance indicators* quantificáveis com um peso de 30% focados em objetivos estratégicos e de sustentabilidade a longo prazo, como descrito no ponto 71 *infra*;
- Não sendo atingidos os limiares mínimos de consecução descritos no ponto 71 *infra*, não há lugar a RVA. Havendo lugar a atribuição de RVA, a mesma está sujeita a um **cap** (85% da respetiva RBA) e o **pagamento de 50% é diferido**, como previsto na política remuneratória, o que também contribui para equilibrar a prossecução do desempenho sustentado, com o desincentivo à tomada excessiva de risco.

Em caso de **cumprimento do target dos objetivos da RVA**, a **componente fixa da remuneração anual representará em média 65% e a RVA representará em média 35% do total da remuneração anual (sem considerar eventual RVLP)** para o conjunto dos Administradores executivos.

O **modelo de RVLP dos Administradores executivos** por via da participação no Plano de Opções, sujeito às condições nele previstas, promove um alinhamento de interesses com o desempenho da Sociedade e prevê os seguintes incentivos à prossecução de desempenho sustentável, como descrito nos pontos 72 e 74 *infra*:

- O **Plano de Opções fixa o número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, assim como o preço de exercício com **diferentes tranches**, que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* distinto (estabelecendo cinco *strike prices* diferenciados, com um número idêntico de opções ligado a cada *strike price*, numa lógica gradual);
- O Plano de Opções prevê ainda mecanismos de **diferimento do exercício das opções** (a data de exercício é 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022) e de **retenção** de parte das ações a entregar (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente);

- O Plano de Opções prevê igualmente **mecanismos de ajustamento** no sentido de desincentivar condutas que possam pôr em causa a sustentabilidade da Sociedade.

70.2. CrITÉrios para avaliação de desempenho e conseqüente alinhamento de interesses

A atribuição e o valor da **RVA dependem do cumprimento em cada período de avaliação (ano de calendário) de objetivos quantificáveis, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho de curto e longo prazo**, descritos no ponto 71 *infra*, e o seu **pagamento em numerário é diferido** em 50% e igualmente condicionado ao desempenho da Sociedade e ao desempenho individual. Esta componente oscila assim de acordo com:

- O grau de consecução de um conjunto de objetivos fixados em função de critérios de avaliação de desempenho de natureza financeira e não financeira, focados seja na implementação dos **objetivos estratégicos dos CTT a longo prazo**, seja na **promoção das melhores práticas de ESG** (*Environmental, Social and Governance*);
- O equilíbrio entre os critérios de avaliação de natureza financeira e não financeira, tendo presente que: (i) sem o atingimento de um limiar mínimo quanto aos critérios de natureza financeira não há lugar a atribuição de RVA; e que (ii) os critérios de natureza não financeira correspondem a um key performance indicator quantificável com um peso de 10% (Net Promoter Score) e 4 targets adicionais quantificáveis definidos para cada Administrador em função das suas atribuições com um peso global de 20% (relacionados com objetivos de sustentabilidade, de desempenho estratégico, operacional e comercial e ambientais e, na medida possível, as atribuições de cada Administrador);
- O pagamento da RVA em numerário é dividido em duas parcelas, sendo o **pagamento de 50% da RVA diferido proporcionalmente** ao longo do período de diferimento de 3 anos e condicionado ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador Executivo nos termos adiante referidos.

Por sua vez, a **RVLP para o mandato 2020/2022 sob a forma de participação no Plano de Opções**, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida que, como descrito nos pontos 72 e 74 *infra*:

- O Plano de Opções fixa o **número de opções** atribuídas a exercer pelo CEO, pelo CFO e pelos demais Administradores executivos e o seu Preço de Exercício ou *Strike Price*;
- O número de ações a receber depende do **Preço de Exercício (Strike Price) e do Preço da Ação (calculado de acordo com** a média aritmética dos preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício - 1 de janeiro de 2023);
- A RVLP atribuída ao abrigo do Plano de Opções está sujeita à **evolução positiva da cotação e ao desempenho positivo da Sociedade e a condições de elegibilidade** relacionadas com a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento adiante referidos nem de incumprimentos materiais dos termos do Plano de Opções;
- O Plano de Opções prevê ainda mecanismos de **diferimento e retenção** que resultam da combinação de dois aspetos: (i) da data do exercício de todas as opções (1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022); e (ii) com um período de retenção de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente).

Ademais, nos termos da política remuneratória, os Administradores executivos **não podem celebrar contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV**.

Assim, por via destes critérios de avaliação do desempenho, objetivos de consecução e condições de atribuição e de pagamento ou entrega de cada componente remuneratória, como descritos nos pontos 71, 72 e 74 *infra*, pretende-se fixar um **mix remuneratório que promova o alinhamento dos**

interesses dos membros do órgão de administração com os interesses dos CTT e a sua performance a longo prazo, nos seguintes moldes:

- A **componente fixa** serve de referência à atribuição da RVA, estando sujeita a limites, podendo ser revista anualmente pela Comissão de Vencimentos e verificando-se um adequado equilíbrio entre estas duas componentes;
- A **RVA** depende da avaliação de critérios de desempenho de natureza financeira e não financeira e gradativos, tendo como período de avaliação o exercício em causa, e a **RVLP** depende da evolução bolsista da ação CTT bem como do desempenho da Sociedade para além do termo do mandato;
- A **RVA e a RVLP** estão sujeitas a condições de elegibilidade e mecanismos de ajustamento, bem como ao desempenho positivo da Sociedade, orientados para incentivar a prossecução do desempenho de longo prazo;
- A **RVA e a RVLP** estão ainda sujeitas a mecanismos de diferimento, por via do diferimento ao longo de 3 anos do pagamento de 50% da RVA e do diferimento do exercício das opções para 1 de janeiro de 2023 (atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022) e da retenção de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2023 e 2024 em assembleia geral anual a ter lugar respetivamente em 2024 e 2025, ou a 31 de maio de 2024 e 2025, consoante o que ocorrer posteriormente).

Assim, a política de remuneração para o mandato em curso dá **pleno cumprimento às Recomendações V.2.7. a V.2.10 do Código IPCG**.

71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente

Apresentam-se adiante os critérios de avaliação de desempenho de que depende a atribuição de RVA e de RVLP, vertidos na política remuneratória, evidenciando **pleno cumprimento da Recomendação V.2.7 do Código IPCG** no sentido de que a componente variável da remuneração dos Administradores executivos reflete o desempenho sustentado da Sociedade.

71.1. Critérios para avaliação de desempenho da RVA referente a 2022 vertidos na política remuneratória

O montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos por referência ao desempenho no exercício de 2022, resulta em **70% da avaliação dos seguintes critérios quantificáveis de natureza financeira e 30% da avaliação dos seguintes critérios quantificáveis de natureza não financeira, com os seguintes pesos na atribuição e cálculo da RVA** (fixados pela Comissão de Vencimentos com base no plano de negócios ou orçamento do Grupo CTT para o período em causa):

- *Free Cash Flow* por Ação (30%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade do negócio de geração de *cash flows*; exclui-se do cálculo deste critério os montantes relacionados com Serviços Financeiros e depósitos e empréstimos de clientes do Banco CTT;
- EBIT Consolidado Recorrente (20%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a *performance* operacional do negócio;
- Resultados por Ação (10%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade de pagamento de dividendos por ação;
- Rendimentos Operacionais (10%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com os rendimentos gerados pelas vendas e serviços;
- *Net Promoter Score* (10%): critério de desempenho não financeiro quantificável relacionado com a experiência dos clientes e a capacidade de crescimento do negócio;
- Quatro *Targets* Não Financeiros Adicionais (20%): 4 critérios de desempenho não financeiros quantificáveis, cada um com um peso de 5%, a aplicar a cada um ou a todos os Administradores executivos, em relação a

cada exercício ou ao triênio, pela Comissão de Vencimentos (após proposta do Conselho de Administração e parecer da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) e destinados a promover o desempenho no longo prazo e os interesses dos *stakeholders* da Sociedade através de critérios/objetivos de desempenho alinhados com o plano de negócios e o orçamento do Grupo CTT para o período em causa, e relacionados com (i) objetivos relativos à sustentabilidade do crescimento dos segmentos de negócio da empresa, (ii) objetivos de desempenho operacional ou comercial da atividade dos CTT, (iii) objetivos relacionados com a implementação de projetos estratégicos para os CTT, (iv) metas ambientais relacionadas com a atividade dos CTT e (v) na medida possível, as atribuições de cada Administrador executivo.

- A Comissão de Vencimentos definiu os *key performance indicators* para os quatro critérios não financeiros adicionais para cada um dos Administradores executivos para efeitos de avaliação de desempenho e atribuição de RVA, por referência ao desempenho no exercício de 2021, conforme adiante se detalha.
- Os referidos *key performance indicators* para efeitos de avaliação de desempenho e atribuição de RVA, por referência ao desempenho no exercício de 2022, a avaliar em 2023, foram igualmente definidos pela Comissão de Vencimentos materialmente em linha com o fixado para o exercício de 2021, mas tendo em consideração as especificidades do exercício em questão.

A atribuição da RVA está ainda dependente da verificação de uma média ponderada de atingimento dos objetivos dos critérios de avaliação de desempenho financeiros acima referidos superior a 80%.

Verificada esta condição, o desempenho registado em cada exercício quanto aos critérios e objetivos de natureza financeira e não financeira referidos é remunerado ponderando o seu peso de 70% e 30%, respetivamente, no valor da RVA e **de forma gradativa de acordo com o grau de consecução**, em particular:

- Se o desempenho registado atingir em menos de 80% o objetivo fixado, não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo;
- Se o desempenho registado se situar entre 80% e 130% do objetivo fixado, é devido valor situado no intervalo de 35% e 85% da RBA de cada Administrador executivo, numa base linear;
- Se o desempenho registado cumprir em mais de 130% o objetivo fixado, é devido o valor correspondente a 85% da RBA de cada Administrador executivo.

No âmbito da avaliação efetuada em 2022 com relação ao desempenho verificado no exercício de 2021, os critérios de avaliação de desempenho da RVA foram aplicados da seguinte forma:

Critérios Financeiros ⁽¹⁾	Peso	Grau de atingimento				
Free cash flow por ação	30%	128,7%				
EBIT consolidado recorrente	20%	133,4%				
Resultados por ação	10%	140,6%				
Rendimentos operacionais	10%	101,5%				
	70%	128% ⁽²⁾				
Critérios Não Financeiros ⁽³⁾	Peso	Grau de atingimento de cada um dos Administradores executivos				
Net Promotor Score ⁽⁴⁾	10%					
Crescimento sustentável ⁽⁵⁾	5%					
Desempenho operacional/comercial ⁽⁵⁾	5%	Mínimo 83% e máximo 100%	Mínimo 80% e máximo 103%	Mínimo 100% e máximo 100%	Mínimo 83% e máximo 120%	Mínimo 100% e máximo 127%
Projetos estratégicos ⁽⁵⁾	5%					
ESG e transformação ⁽⁵⁾	5%					
	30%	92% ⁽²⁾	93% ⁽²⁾	100% ⁽²⁾	101% ⁽²⁾	106% ⁽²⁾
	100%					

⁽¹⁾ Critérios aplicados a todos os Administradores executivos, sendo cada um dos critérios medido por referência a objetivos definidos em função do orçamento da Sociedade. Deu lugar à atribuição de 83% da RBA, considerando os intervalos acima referidos.

⁽²⁾ Grau de atingimento ponderado.

⁽³⁾ Para efeitos da avaliação destes critérios foram tidos em conta um conjunto de *key performance indicators*: (a) no âmbito das competências da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, foi por esta avaliado o seu grau de atingimento, com base em informação factual sobre o nível de atingimento e recolha de contributos do CEO relativamente aos demais Administradores executivos; (b) foi ainda tida em conta a avaliação levada a cabo pelos Administradores não executivos de acordo com o modelo de avaliação definido por aquela comissão para o exercício de 2021. Estes critérios deram lugar à atribuição da seguinte percentagem de RBA a cada um dos Administradores executivos por ordem crescente de atingimento: 47%, 48%, 55%, 56% e 61%.

⁽⁴⁾ Critério de desempenho não financeiro quantificável relacionado com a experiência dos clientes e a capacidade de crescimento do negócio, avaliado com base em ferramentas para recolha de feedback do cliente e “*touch-points*” diretamente em processos de gestão de clientes.

⁽⁵⁾ *Key performance indicators* referentes ao exercício de 2021 relacionados com: contrato de concessão; gestão/otimização do portfólio imobiliário; rede de retalho e desempenho das lojas; Expresso e Encomendas em Portugal e Espanha; qualidade de serviço; produtividade e eficiência das redes de distribuição; projetos estratégicos de transformação das operações; rede PUDO e Lockers em Portugal; desenvolvimento do negócio de soluções empresariais; transformação de pessoas e cultura e gestão das relações laborais; transformação dos sistemas de informação; e desenvolvimento do ESG com foco na pegada carbónica.

71.2. Critérios para avaliação de desempenho da RVLP para o mandato 2020/2022, ao abrigo do plano de opções constante da política remuneratória

O modelo de RVLP para o mandato em curso (2020/2022) tem por base a participação no **Plano de Opções**, cujas regras de atribuição, exercício e entrega estão indicadas no ponto 74 *infra* e o qual se encontra vertido na política de remuneração aprovada em Assembleia Geral de Acionistas de 21 de abril de 2021, e à aquisição e alienação de ações próprias da Sociedade, nos termos descritos nos pontos 72 e 74 *infra*.

72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento

Segundo a política remuneratória, o **pagamento da RVA** que venha eventualmente a ser atribuída, nos termos descritos nos pontos 69 e seguintes *supra*, tem lugar em numerário e em **duas tranches**, ou seja:

- O pagamento de 50% da RVA ocorre no mês seguinte à data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação; e
- O pagamento dos **50% remanescentes da RVA é diferido proporcionalmente ao longo de um período de 3 anos** a contar da referida data de aprovação de contas e ficando **sujeito ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador executivo**, incluindo à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nos termos adiante referidos.

Por sua vez, o Plano de Opções estabelece igualmente um período de diferimento do exercício das opções e um **período de retenção das ações atribuídas, a título de RVLP**, nos seguintes termos:

- A **data de exercício** automático da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;
- **50% da RVLP** é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2021 e 2022, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a

cada uma das suas 5 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT;

- Os **restantes 50% da RVLP** (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche.

Ademais, a atribuição da RVA e o exercício e liquidação das opções respeitantes à RVLP estão condicionados (como condição de elegibilidade) à **permanência do Administrador executivo na Sociedade** nos seguintes termos:

- Em caso de saída do Administrador executivo por qualquer causa, com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento (conforme descrito *infra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da **RVA**, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período;
- O pagamento da **RVA** referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido, nem a liquidação da **RVLP** ao abrigo do plano de opções acima referido será devida em caso de cessação antecipada de funções, na medida em que o seu exercício e liquidação requerem a conclusão do mandato para que o Administrador executivo foi designado (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata* da RVA e o cancelamento *pro-rata* da RVLP conferida ao abrigo do Plano de Opções;
- O início de funções durante o mandato em curso por novos Administradores executivos dá lugar a RVA numa base *pro-rata* determinada pela Comissão de Vencimentos e a RVLP tendo em conta o período de funções exercido no decurso do mandato.

A RVA e a RVLP encontram-se ainda sujeitas aos seguintes mecanismos de ajustamento, segundo a política remuneratória para o mandato 2020/2022:

- A **redução da RV** cuja atribuição e/ou pagamento/liquidação não constitua ainda um direito adquirido (*malus provision*) e/ou a reversão por via da **retenção e/ou devolução da RV** cujo pagamento/liquidação constitua já um direito adquirido (*clawback provision*), como mecanismo suplementar face à redução;
- Aplicável a parte ou à totalidade da **RV (atribuível, atribuída e/ou paga)**;
- Verificadas as seguintes **situações**: o Administrador, no exercício das suas funções, participou direta e decisivamente ou foi responsável por uma atuação que resultou em perdas significativas; incumprimento grave ou fraudulento do código de conduta ou de normativo interno com impacto negativo significativo, ou situações que justifiquem justa causa de destituição; e/ou falsas declarações e/ou erros ou omissões materialmente relevantes nas demonstrações financeiras para os quais uma conduta objetiva do Administrador tenha contribuído decisivamente.

Assim, a Comissão de Vencimentos (ouvida a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) avalia anualmente se há lugar à aplicação dos referidos mecanismos de ajustamento (condições de elegibilidade da RV), em resultados dos quais pode, consoante aplicável:

- Não haver lugar a atribuição nem pagamento ao Administrador em causa de **RVA** relativa ao período de avaliação relevante e a atribuição de opções ao Administrador em causa a título de **RVLP** seja revertida (por via do cancelamento das opções cujo exercício fica condicionado à não verificação das referidas situações);
- A **RVA** já atribuída e/ou paga ao Administrador em causa ser revertida, no todo ou em parte, termos em que, o direito ao pagamento dos montantes de RVA já atribuídos fica sujeito à não verificação durante o período de diferimento das referidas situações e que os montantes pagos a título de RVA ficam sujeitos a

este mecanismo de ajustamento desde a data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação até à reunião anual seguinte da Comissão de Vencimentos convocada para deliberar sobre a aplicação destes mecanismos;

- A **RVLP** já atribuída ao Administrador em causa ser revertida, sendo o exercício das opções e a sua liquidação (em numerário ou através da entrega de ações) condicionado à não verificação de situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nem de situações de incumprimento material do Plano de Opções, termos em que, a verificar-se tais situações até às reuniões da Comissão de Vencimentos convocadas para deliberar sobre a sua aplicação (a ter lugar a partir do exercício e antes da liquidação da RVLP ou do fim de cada período de retenção nos termos do plano), pode não haver lugar ao pagamento do montante devido a título de liquidação financeira da RVLP ou à entrega das ações retidas ou pode haver lugar à sua devolução pelo Administrador, nos termos previstos no Plano de Opções.

Estas regras visam assim um alinhamento dos interesses da equipa de gestão numa lógica de longo prazo, com os interesses da Sociedade, dos seus Acionistas e demais *stakeholders*, cuja prossecução, atentas as especificidades da Sociedade e do setor, dando ainda **pleno cumprimento às Recomendações V.2.7 a V.2.9 do Código IPCG**.

73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual

Não aplicável. *Vide* ponto 71 *supra*.

74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício

O modelo de RVLP para o mandato 2020/2022 tem por base a participação dos Administradores executivos no Plano de Opções, o qual está vertido na política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021, com base em proposta da Comissão de Vencimentos (objeto de parecer favorável pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações). Para efeitos da concretização do referido Plano de Opções e na sequência da aprovação da proposta para aquisição e alienação de ações próprias submetida pelo Conselho de Administração à Assembleia Geral de Acionistas realizada em 21 de abril de 2021, foram adquiridas ações próprias pela Sociedade conforme descrito no **Ponto 3 *supra***.

O referido Plano de Opções prevê as seguintes principais regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações ao abrigo da RVLP:

- O Plano de Opções regula a atribuição aos seus participantes (os Administradores executivos dos CTT que adiram ao plano) de **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, sujeito a determinadas condições aplicáveis ao exercício e liquidação das opções (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte);
- O Plano de Opções fixa o **número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, diferenciando a natureza e complexidade das funções em causa (entre CEO, CFO e restantes Administradores executivos) conforme tabela adiante, correspondendo a data de atribuição à data de aprovação do referido plano em Assembleia Geral;

- O Plano de Opções fixa cinco tranches de opções que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente, conforme tabela adiante:

Tranche	Número de Opções por participante			Preço de Exercício ou Strike Price
	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	
1	700 000	400 000	300 000	EUR 3,00
2	700 000	400 000	300 000	EUR 5,00
3	700 000	400 000	300 000	EUR 7,50
4	700 000	400 000	300 000	EUR 10,00
5	700 000	400 000	300 000	EUR 12,50

- A **data de exercício** da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do **mandato de 3 anos 2020/2022** (data relevante para efeitos de apuramento das ações atribuídas, na medida que o exercício das opções é automático);
- O **número de ações dos CTT eventualmente a atribuir aos participantes** (por via de liquidação física ou financeira nos termos do Plano de Opções), na sequência do exercício automático das opções na data de exercício previsto no Plano de Opções, depende do **Preço de Exercício (Strike Price)** e o **Preço da Ação** (i.e., a média de preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2023) e resulta da aplicação da seguinte fórmula (com arredondamento por defeito):

$$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times [(Preço \text{ da Ação} - Preço \text{ de Exercício (Strike Price)}) / Preço \text{ da Ação}]$$

Assim, sujeito às condições de elegibilidade e ao mecanismo de retenção referidos neste ponto 74 e no ponto 72, cada participante tem o direito a receber o número total de ações CTT resultante da soma do número de ações devido por cada tranche, calculado de acordo com a referida fórmula.

- Os preços da Ação e de Exercício apenas serão alteráveis, por deliberação da Comissão de Vencimentos, em caso da ocorrência de transações financeiras levadas a cabo pela Sociedade, durante a vigência do Plano de Opções, que com probabilidade possam afetar significativamente o valor das ações, na medida necessária para neutralizar o efeito destas transações e preservar o valor económico das opções (como sejam a redução ou aumento de capital social, *stock splits*, distribuição de remuneração acionista, fusões ou outras reestruturações societárias). Quando haja lugar ao pagamento de dividendos ou distribuição de bens aos acionistas, o Preço da Ação e o Preço de Exercício serão objeto de ajustamento sem que seja necessária uma deliberação prévia da Comissão de Vencimentos, nos termos previstos no ponto 5.4. do Plano de Opções.
- O Plano de Opções prevê a **liquidação financeira de 25% das opções** (*net cash settlement*) e a **liquidação física de 75% das opções** (*net share settlement*), sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos CTT não ser suficiente, determinar que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade nos termos definidos no plano, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;
- **50% da RVL** é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2021 e 2022, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT;
- Os **restantes 50% da RVL** (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra

posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche;

- O Plano de Opções prevê assim mecanismos de **diferimento e retenção** que combinados asseguram o cumprimento da **Recomendação V.2.9 do Código IPCG: (i)** a data do exercício automático de todas as opções (ou seja, 1 de janeiro de 2023, por forma a considerar o mandato de 3 anos 2020/2022) que determina o apuramento do número de ações adquiridas ao abrigo do Plano de Opções; **(ii)** a liquidação de 50% das opções após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023; **(iii)** o referido período de retenção até 2025 durante o qual o participante não adquire a propriedade nem os direitos sociais ou económicos inerentes a 50% das ações atribuídas até ao final de cada período de retenção; e ainda **(iv)** as condições a que a atribuição e liquidação da RVL se encontram sujeitas relacionadas com o desempenho bolsista, assim como com o desempenho positivo da Sociedade;
- O exercício das opções e a sua liquidação estão ainda sujeitos às **condições de elegibilidade** referidas no ponto 72 *supra* (ou seja, à permanência em funções durante o mandato por regra, à ausência de situações de incumprimento material do Plano de Opções e à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento);
- Este Plano de Opções não terá um efeito de diluição para os acionistas, uma vez que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do Plano de Opções são **ações próprias** adquiridas pela Sociedade, conforme **ponto 3 *supra***, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários

A Sociedade não adotou qualquer sistema de prémios anuais ou outros benefícios não pecuniários, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

Em complemento ao referido no ponto 76 *infra*, os Administradores executivos auferem os seguintes **benefícios complementares não pecuniários, de natureza fixa**: faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens), seguros de vida e de acidentes pessoais (incluindo em viagem) e acesso ao sistema de benefícios de saúde - IOS – Instituto de Obras Sociais – nos mesmos termos dos trabalhadores da Sociedade.

76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais

A política de remunerações da Sociedade aplicada em 2022, não contempla a atribuição de complementos de reforma, assim como não preveem a atribuição de quaisquer contrapartidas em caso de reforma antecipada dos seus Administradores, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

A RBA dos Administradores executivos engloba um montante definido pela Comissão de Vencimentos destinado a ser afeto a um plano de pensões de contribuição definida ou de poupança reforma (ou outros instrumentos de poupança para a reforma), cuja escolha em concreto cabe a cada Administrador executivo (totalizando 10% da remuneração base anual).

5.2.4.4 Divulgação das remunerações

GRI 2-19, 2-20

77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem

Nos quadros seguintes são indicados os montantes remuneratórios brutos pagos em 2022 pela Sociedade aos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria (a título de remuneração fixa e, no caso dos Administradores executivos, de remuneração fixa e de RVA):

Titular	Cargo	Montantes				
		Remuneração fixa ⁽¹⁾	RVA 2020 ⁽²⁾	RVA 2021 ⁽³⁾	% ⁽⁴⁾	Total
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	563 234,46 €	0,00	194 820,00	25,70 %	758 054,46 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	427 934,52 €	0,00	144 351,00	25,22 %	572 285,52 €
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador executivo	398 234,54 €	0,00	130 500,00	24,68 %	528 734,54 €
João Carlos Ventura Sousa	Administrador executivo	398 234,54 €	0,00	134 820,00	25,29 %	533 054,54 €
João Miguel Gaspar da Silva	Administrador executivo	398 234,54 €	0,00	129 960,00	24,60 %	528 194,54 €
Total da Comissão Executiva		2 185 872,60 €	— €	734 451,00	25,15 %	2 920 323,60 €

Titular	Cargo	Montante ⁽⁶⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria	89 999,98 €
Steven Duncan Wood ⁽⁵⁾	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria	0,00 €
María del Carmen Gil Marín	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	74 999,96 €
Total da Comissão de Auditoria		164 999,94 €
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente do Conselho de Administração e Presidente e Vogal de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	350 000,00 €
Duarte Palma Leal Champalimaud	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €
Isabel Maria Pereira Anibal Vaz	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €
Jürgen Schröder	Administrador não executivo	49 999,88 €
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Administradora não executiva e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	75 000,00 €
Susanne Ruoff	Administradora não executiva	49 999,88 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria		654 999,84 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		819 999,78 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria		3 740 323,38 €

⁽¹⁾ Montante da remuneração fixa auferida pelos Administradores executivos. Encontram-se incluídos neste valor: (i) a remuneração base anual ("RBA"), (ii) o montante respeitante a subsídio de refeição anual (€9,01 por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano), e (iii) montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

⁽²⁾ Da avaliação realizada relativamente ao desempenho no exercício de 2020, não se verificaram os pressupostos para a atribuição de RVA aos administradores executivos pelo que não foi pago qualquer montante a este título.

⁽³⁾ Da avaliação realizada em 2022 relativamente ao desempenho no exercício de 2021, verificaram-se os pressupostos para atribuição de RVA aos Administradores executivos conforme melhor detalhado no ponto 71.1 *supra*, tendo sido pago em 2022 os valores indicados na tabela *supra* de acordo com o estipulado na política de remuneração em vigor correspondente a 50% do valor atribuído a título de RVA, tendo sido o pagamento da segunda parcela diferido proporcionalmente ao longo de 3 anos desde a aprovação de contas e condicionado ao desempenho positivo e não verificação de mecanismos de ajustamento, e conforme melhor detalhado no ponto 72 *supra*.

⁽⁴⁾ Peso da RVA na remuneração total paga ao administrador.

⁽⁵⁾ Renunciou ao pagamento de remuneração no mandato 2020/2022.

Por sua vez, ao abrigo do Plano de Opções e a título de RVLP referente ao mandato, são atribuídas aos Administradores executivos que aderiram ao Plano de Opções as seguintes opções sobre ações CTT, tendo como data de atribuição a data de aprovação do Plano de Opções em causa pela Assembleia Geral de Acionistas e como data de exercício 1 de janeiro de 2023 (conforme detalhado no ponto 74 *supra*):

Tranche	Número de opções por participante		
	João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	António Pedro Ferreira Vaz da Silva João Carlos Ventura Sousa João Miguel Gaspar da Silva
1	700 000	400 000	300 000
2	700 000	400 000	300 000
3	700 000	400 000	300 000
4	700 000	400 000	300 000
5	700 000	400 000	300 000

Atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022, a Comissão de Vencimentos, de acordo com o previsto no Plano de Opções (designadamente a propósito da verificação das condições de atribuição de RVLP a que se alude no ponto 74 e no ponto 72), determinou o número de ações a atribuir a cada um dos participantes a título de RVLP (cuja atribuição e liquidação ficam sujeitas às regras constantes do Plano de Opções, descritas no ponto 74 *supra* e adiante sumariadas).

Para o efeito foi calculado o Preço da Ação, o qual corresponde à média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes, relativa às transações de ações dos CTT realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões ocorridas nos 45 dias anteriores à data de exercício (ou seja, 1 de janeiro de 2023), tendo sido determinado como Preço da Ação para efeitos do cálculo final de ações a atribuir, o valor de € 3,168647 (número arredondado à sexta casa decimal).

De acordo com o ponto 5.4.1 do Plano de Opções, os Preços de Exercício constantes da tabela *supra*, foram ajustados à distribuição de dividendos ocorrida ao longo dos anos de 2021 e 2022, de acordo com a seguinte fórmula:

Preço de Exercício ajustado = Preço de Exercício anterior - remuneração acionista por ação da Sociedade x (1 - % ações próprias da Sociedade)

Assumindo a percentagem de ações próprias reportada a 8 de novembro de 2022 e comunicada ao mercado na mesma data, os Preços de Exercício (*Strike Price*) ajustados, correspondentes a cada parcela, foram atualizados nos termos da tabela *infra*:

Tranche	Número de Opções por participante			Preço de Exercício (Strike Price) (arredondado à 6ª casa decimal)
	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	
1	700 000	400 000	300 000	EUR 2,799139
2	700 000	400 000	300 000	EUR 4,799139
3	700 000	400 000	300 000	EUR 7,799139
4	700 000	400 000	300 000	EUR 9,799139
5	700 000	400 000	300 000	EUR 12,299139

De acordo com as condições previstas no Plano de Opções, e tendo como referência o Preço da Ação de € 3,168647 acima referido, foi tido em conta unicamente o Preço de Exercício (*Strike Price*) correspondente à primeira parcela, uma vez que o Preço da Ação não atinge o Preço de Exercício (*Strike Price*) da segunda parcela, aplicando-se assim para a determinação do número de ações a seguinte fórmula:

$$(\text{Preço Ação} - \text{Preço de Exercício}) / \text{Preço Ação} = (3,168647 - 2,799139) / 3,168647 = 0,116614$$

Considerando o acima mencionado, a cada opção cabe o direito à atribuição de 0,116614 ações o qual, multiplicado pelo número de opções atribuídas a cada participante, arredondando para o número inteiro mais próximo, dá direito à atribuição da seguinte quantidade de ações a cada participante a título de RVLP (estando a respetiva liquidação sujeita às condições previstas no Plano de Opções, descritas no ponto 74 *supra* e adiante sumariadas):

Participante	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	Total
Ações	81 629	46 645	104949 ⁽¹⁾	233 226

⁽¹⁾ número total de ações para os restantes 3 Administradores executivos

Prevendo o Plano de Opções a **liquidação financeira de 25% das ações atribuídas (*net cash settlement*) e a liquidação física de 75% das mesmas (*net share settlement*), 50% das ações atribuídas a título de RVLP** serão liquidadas no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a realizar, conforme calendário financeiro publicado no website da Sociedade, no dia 20 de abril de 2023, metade por via de liquidação financeira em numerário e a outra metade por via de liquidação física através da entrega de ações CTT aos participantes, em ambos os casos sujeito à verificação do desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 e 2022 e das condições de elegibilidade (ou seja, à permanência em funções durante o mandato, à ausência de situações de incumprimento material do Plano de Opções e à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento), a determinar pela Comissão de Vencimentos na reunião

anual referida no Plano de Opções, uma vez ouvida a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

Os restantes **50% das ações atribuídas a título de RVLP** são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche.

Encontram-se refletidas nas contas da Sociedade as responsabilidades para a liquidação financeira (*net cash settlement*) e física (*net share settlement*) das ações atribuídas aos participantes nos termos *supra* referidos, dispondo a Sociedade da quantidade de ações próprias necessárias à liquidação física (*net share settlement*) das mesmas quando a atribuição se verificar.

Em 2022 não se verificou qualquer afastamento da aplicação ou derrogação relativamente à política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização.

Tal como descrito ao longo desta secção 5 do Relatório, a **política remuneratória para o mandato 2020/2022 tem em vista promover um contínuo alinhamento com as melhores práticas em matéria de ESG**, tendo em especial linha de conta:

- A **situação económica e financeira da Sociedade** e a sua estrutura e dimensão;
- A promoção do alinhamento de interesses da gestão com os atuais objetivos estratégicos dos CTT e com a prossecução da **sustentabilidade de longo prazo** da Sociedade e do desenvolvimento sustentável dos seus negócios, incluindo no plano da sustentabilidade ambiental;
- A ponderação pela gestão dos interesses dos vários **stakeholders** da Sociedade, em particular dos interesses dos colaboradores (promovendo medidas no sentido de um maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais) e dos interesses dos acionistas (contribuindo para a criação de valor para os acionistas).

Neste contexto, apresenta-se adiante informação sobre a **evolução da remuneração dos órgãos sociais e colaboradores dos CTT e do desempenho da Sociedade, desde 2017 até 2022**, período marcado pela crise pandémica COVID-19.

No quadro comparativo adiante indica-se a variação anual percentual da remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria da Sociedade atualmente em funções, no período entre 2017 a 2022:

Titulares	Data da 1ª Designação ⁽¹⁾	Cargo ⁽²⁾	Remuneração									
			2022 vs 2021		2021 vs 2020		2020 vs 2019		2019 vs 2018		2018 vs 2017	
			FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁴⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁵⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁵⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁴⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁴⁾
Raul Catarino Galamba de Oliveira ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	29/04/2020	Presidente do Conselho de Administração	0%	n.a.	48,76% ⁽⁶⁾	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento ⁽⁸⁾	20/04/2017	Presidente da Comissão Executiva	0%	—%	3,93%	—%	61,8% ⁽⁸⁾	—%	506,44% ⁽¹⁾ ₈₎	—%	21,49%	n.a.
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco ⁽⁹⁾	19/12/2017	Administrador executivo	0%	—%	1,8%	—%	-4,33%	—%	5,61%	—%	n.a. ⁽⁹⁾	n.a.
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	20/04/2017	Administrador executivo	0%	—%	1,8%	—%	-4,32%	—%	8,80%	—%	21,64%	—%
João Carlos Ventura Sousa ⁽¹⁰⁾	18/09/2019	Administrador executivo	-9%	—%	11,2%	—%	4,00%	—%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
João Miguel Gaspar da Silva	06/01/2020	Administrador executivo	0%	—%	3,0%	—%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	20/04/2017	Administradora não executiva Presidente da Comissão de Auditoria	0%	—%	5,2%	n.a.	2,79%	n.a.	8,82%	n.a.	21,81%	n.a.
Steven Duncan Wood ⁽¹¹⁾	23/04/2019	Administrador não executivo e Vogal da Comissão de Auditoria	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Duarte Palma Leal Champalimaud ⁽¹²⁾	19/06/2019	Administrador não executivo	0%	n.a.	5,2%	n.a.	5,00%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Isabel Maria Pereira Anibal Vaz ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador não executivo	0%	n.a.	48,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jürgen Schröder ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador não executivo	0%	n.a.	48,76%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Margarida Maria Correia de Barros Couto ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador não executivo	0%	n.a.	88,1%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Maria del Carmen Gil Marín ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administradora não executiva e Vogal da Comissão de Auditoria	0%	n.a.	48,80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Susanne Ruoff ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administradora não executiva	0%	n.a.	48,80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

(1) Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

(2) Atual cargo social nos CTT.

(3) A remuneração fixa inclui remuneração base anual, o montante respeitante a subsídio de refeição anual e o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma. A remuneração variável considera apenas RVA não tendo havido lugar a RVLP nesse período.

(4) Os Administradores executivos renunciaram aos montantes de RVA relativamente aos exercícios de 2017 e 2018, não tendo, por esse motivo e independentemente do resultado da avaliação realizada relativa aos referidos exercícios, sido pagos quaisquer valores a título de RVA em 2018 e 2019.

(5) Do resultado da avaliação realizada relativamente ao exercício de 2019, resultou a atribuição de RVA aos administradores executivos, tendo o pagamento da mesma sido realizado em 2021. Da avaliação realizada ao exercício de 2020 não resultou a atribuição de RVA aos administradores executivos, não se apresentando, por esse motivo, percentual de variação anual 2019 vs 2020 e 2020 vs 2021 em termos de RVA.

(6) A remuneração base anual inclui a renúncia a 15% nos anos 2020 e 2021.

(7) A variação anual entre 2020 e 2021 reflete o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2020 a partir da data da designação.

(8) Entre 23/04/2017 e 22/05/2019 exerceu as funções de Administrador não executivo nos CTT, tendo sido designado Presidente da Comissão Executiva por deliberação do Conselho de Administração de 13/05/2019, com produção de efeitos a 22/05/2019, refletindo a variação anual percentual entre 2018 e 2019, o cálculo relativamente às remunerações auferidas enquanto membro não executivo e posteriormente como Presidente da Comissão Executiva.

(9) Tendo em consideração que o Administrador apenas iniciou funções a 19/12/2017, não foi considerada para efeitos do cálculo da variação anual entre 2017 e 2018, a remuneração auferida entre esse dia e o dia 31/12/2017.

- (10) Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019 com produção de efeitos a 18/09/2019, refletindo a variação anual entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.
- (11) Administrador não remunerado.
- (12) Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019, refletindo a variação anual da remuneração entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.

No quadro adiante apresenta-se a variação anual percentual dos seguintes indicadores económico-financeiros dos CTT (numa base consolidada) entre 2017 e 2022:

Indicadores de desempenho	2022 vs 2021	2021 vs 2020	2020 vs 2019	2019 vs 2018	2018 vs 2017
Rendimentos operacionais	0,069%	0,138%	0,007%	0,046%	0,004%
Gastos operacionais ⁽¹⁾	0,065%	0,137%	0,025%	0,034%	0,016%
Resultado líquido do exercício atribuído a detentores do capital dos CTT	-0,052%	1,304%	-0,429%	0,358%	-0,280%

- (1) Excluindo depreciações/amortizações e itens específicos em 2021 vs 2020 e 2022 vs 2021. Nos anos anteriores os Gastos Operacionais excluíam imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos..

Por sua vez, no quadro adiante apresenta-se a variação anual entre 2017 e 2022 da remuneração média dos trabalhadores a tempo inteiro do grupo CTT, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, por grupo profissional:

Colaboradores ⁽¹⁾	2022 vs 2021 ⁽²⁾	2021 vs 2020 ⁽³⁾	2020 vs 2019 ⁽³⁾	2019 vs 2018 ⁽³⁾	2018 vs 2017 ⁽³⁾
Quadros superiores e médios	0,8%	-1,3%	-3,6%	0,6%	0,4%
Atendimento	1,1%	0,4%	-0,4%	0,4%	1,5%
Distribuição	2,2%	2,7%	-0,5%	1,6%	0,8%
Outros	2,7%	-0,6%	2,7%	1,5%	-0,4%
Global	1,8%	1,6%	—%	0,7%	0,2%

- (1) Para efeitos de comparação, foram tidos em conta os seguintes critérios: (a) contabilização da população de acordo com o *headcount* reportado no final do ano, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, e (b) remuneração base.
- (2) Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), Newspring e Medspring, passando a estar incluídos os colaboradores da sociedade Open Lockers.
- (3) Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), HCCM Outsourcing Investment, S.A. e Newspring Services, S.A. No comparável 2017 vs 2018 e 2018 vs 2019 não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Expresso Serviços Postais e Logística, S.A. - Sucursal en España e Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE).

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum

Durante o exercício de 2022, as empresas em relação de domínio e de grupo com a Sociedade **não pagaram aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer remunerações** ou montantes a qualquer título.

79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos

Em 2022, não foram pagos aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer outros montantes sob a forma de participações nos lucros ou de prémios.

80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício

Prevê-se na política remuneratória, que em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração se aplicam as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

Remete-se ainda a este propósito para os pontos 72 *supra* e 83 *infra* Parte I onde se detalham as **consequências da cessação antecipada de funções relativamente à RVA e à RVL** e as regras legais de indemnização.

81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Vide ponto 77 Parte I *supra* no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria.

82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Durante o exercício de 2022, o montante de remuneração auferida pelo Presidente e pela Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral foi, respetivamente, de dez mil e quatro mil euros.

5.2.4.5 Acordos com implicações remuneratórias

83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração

Os membros dos órgãos sociais dos CTT **não celebraram quaisquer contratos com a Sociedade em matéria remuneratória ou indemnizatória**.

Segundo a **política remuneratória em vigor**, em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração aplicar-se-ão as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

- A compensação legalmente devida no que respeita aos membros do órgão de administração (incluindo os Administradores executivos), em caso de destituição sem justa causa, corresponde a uma indemnização pelos danos por estes sofridos nos termos legais aplicáveis, a qual não pode, contudo, exceder o montante das remunerações que o Administrador presumivelmente receberia até ao final do período para que foi eleito.

Assim, considerando a ausência de acordos individuais neste domínio e os termos da referida política remuneratória, num cenário de destituição que não decorra de violação grave de deveres nem de inaptidão para o exercício normal de funções, mas que, ainda assim, seja reconduzível a um inadequado desempenho, a Sociedade está obrigada a pagar uma indemnização apenas nos termos legalmente devidos.

Por sua vez, de acordo com a política remuneratória para o mandato em curso e o Plano de Opções aí previsto (plano objeto de adesão pelos participantes), a cessação antecipada de funções determina as seguintes **consequências relativamente à atribuição e pagamento da RV** aos Administradores executivos:

- Em caso de saída do Administrador executivo por qualquer causa, com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento (conforme descrito *supra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da **RVA**, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período;
- O pagamento da **RVA** referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido, nem a liquidação da **RVLP** ao abrigo do Plano de Opções acima referido será devida em caso de cessação antecipada de funções, na medida em que o seu exercício e liquidação requerem a conclusão do mandato para que o Administrador executivo foi designado (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata* da RVA e o cancelamento *pro-rata* da RVLP conferida ao abrigo do Plano de Opções.

Atendendo às **consequências da cessação antecipada de funções descritas**, a Sociedade considera acolher a **Recomendação V.2.3. do Código IPCG**, já que o montante máximo de compensações a pagar em virtude da referida cessação decorrerá da aplicação pela Comissão de Vencimentos (com o apoio da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) dos mencionados critérios legais e demais critérios previstos na regulamentação interna acima mencionada para as situações aí tratadas.

84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 29.º-R do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. k))

A este propósito, saliente-se que o Conselho de Administração dos CTT entende que os dirigentes da Sociedade, na aceção do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT.

Assim, no exercício de 2022, **não existiram quaisquer acordos entre a Sociedade e os membros do Conselho de Administração nem da Comissão de Auditoria** que previssessem indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade, sem prejuízo do referido nos pontos 72 e 83 *supra*.

5.2.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')

85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários

Conforme melhor definido nos pontos 69, 71 e 74 *supra*, de acordo com a política de remuneração a RVLP tem por base a participação pelos Administradores executivos no Plano de Opções.

86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o

qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)

Consta do ponto 74 *supra* a caracterização do Plano de Opções, o qual se encontra vertido na política de remuneração, incluindo as respetivas condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e ou o exercício de opções.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

Com vista a reforçar o alinhamento das condições remuneratórias dos colaboradores e dos membros dos órgãos sociais, bem como a promoção do alinhamento de interesses dos diferentes *stakeholders* com o desempenho da Sociedade, incentivando desta forma a prossecução de um crescimento sustentável e, acompanhando o que se encontra vertido no plano de opções aprovado para os administradores executivos no âmbito da política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021, conforme detalhado nos pontos 72 e 74 *supra*, a Comissão Executiva aprovou, em maio de 2021, um Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções, destinado aos Diretores mais séniores da empresa (Diretores), diretamente dependentes da Comissão Executiva dos CTT ou do Conselho de Administração das Empresas subsidiárias, bem como aos Administradores ou Gerentes da sucursal da CTT Expresso em Espanha ("Plano de Opções para Diretores").

Nos termos do referido Plano de Opções para Diretores, são atribuídas aos participantes (Diretores) que a este adiram, **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, de acordo com as seguintes regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte):

- De acordo com o Plano de Opções para Diretores, cada participante terá o direito a receber **cinco tranches distintas de opções**, cada uma com um **Preço de Exercício (Strike Price)** distinto e consoante o **número de opções** que lhe for atribuído pela Comissão Executiva, de acordo com a seguinte tabela:

Tranche	Número total de Opções a atribuir a todos os participantes	Preço de Exercício (Strike Price)
1	1.200.000	EUR 3,00
2	1.200.000	EUR 5,00
3	1.200.000	EUR 7,50
4	1.200.000	EUR 10,00
5	1.200.000	EUR 12,50

- Todas as tranches de opções integram uma única tranche para efeitos do exercício e são consideradas atribuídas aos participantes na data da Assembleia Geral de Acionistas, que teve lugar a 21 de abril de 2021, devendo as opções atribuídas após essa data, ser feitas proporcionalmente ao tempo de exercício das funções, tendo em conta o período de vigência do Plano de Opções para Diretores.
- A **data de exercício** automático da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023.
- Após exercício, as opções atribuídas nos termos do Plano de Opções para Diretores conferem o direito de receber ações por via de **liquidação física**, mediante cálculo a realizar nos seguintes termos:

$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times [(Preço \text{ da Ação} - Preço \text{ de Exercício (Strike Price)} / Preço \text{ da Ação}]$ em que:

- o **Preço de Exercício (Strike Price)** corresponde ao constante da tabela *supra*;
 - o **Preço de Ação** corresponde à média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões ocorridas nos 45 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2023).
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção.
 - Em relação a **50% das opções** (proporcional a cada tranche de opções) atribuídas ao abrigo do Plano de Opções para Diretores, o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física será transferido para cada participante, sujeitas ao **desempenho positivo** da Sociedade em cada um dos anos financeiros 2020, 2021 e 2022, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte à data de aprovação das contas de 2022 pela Assembleia Geral Anual da Sociedade a realizar em 2023, passando o seu titular a ter o direito de as transacionar livremente.
 - Em relação aos restantes **50% de Opções** (proporcional a cada tranche de opções), o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física fica sujeito à aplicação do **Período de Retenção**, pela Sociedade, sendo desbloqueado respetivamente:
 - (i) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e
 - (ii) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche.
 - Os **Preços da Ação e de Exercício** apenas poderão ser alterados, por deliberação da Comissão Executiva, em caso da ocorrência de transações financeiras levadas a cabo pela Sociedade, durante a vigência do Plano de Opções para Diretores, que com probabilidade possam afetar significativamente o valor das ações e na medida necessária para neutralizar o efeito destas transações e preservar o valor económico das opções (como sejam a redução ou aumento de capital social, *stock splits*, distribuição de remuneração acionista, fusões ou outras reestruturações societárias). Quando haja lugar ao pagamento de dividendos ou distribuição de bens aos acionistas, o Preço da Ação e o Preço de Exercício serão objeto de ajustamento .
 - O exercício de opções está sujeito a **condições de elegibilidade**, nomeadamente à prossecução de objetivos ou metas de desempenho pela Sociedade, uma vez que a **atribuição de ações na data de exercício** está condicionada à evolução do preço de mercado das ações e a atribuição das ações na data de exercício e o respetivo pagamento/entrega e desbloqueio no termo de cada período de retenção a um desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção.
 - O exercício de opções poderá ser cancelado em caso de cessação do contrato de trabalho ou equivalente do participante por sua livre iniciativa, ou por iniciativa da entidade patronal com fundamento em justa causa de despedimento ou em caso de incumprimento pelo participante de alguma disposição substancial dos termos e condições do Plano de Opções para Diretores que faça desencadear algum **Mecanismo de Ajustamento**.
 - O Plano de Opções para Diretores vigora até ao momento em que a Comissão Executiva delibere a sua cessação ou substituição (sem prejuízo dos direitos legitimamente adquiridos ao seu abrigo) ou até ao cumprimento integral das obrigações dele decorrentes.
 - À semelhança do que acontece relativamente ao plano de opções aprovado para os administradores executivos no âmbito da política de remuneração em vigor para o mandato 2020/2022, este plano de opções para Diretores não terá um efeito de diluição para os acionistas, uma vez que as ações eventualmente a

entregar ao abrigo do Plano de Opções para Diretores serão ações próprias adquiridas pela Sociedade, conforme ponto 3 supra, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

- Aplica-se para cálculo do número de ações a atribuir aos Diretores ao abrigo do Plano de Opções para Diretores: (i) o Preço de Exercício ajustado mencionado no ponto 77 *supra* e (ii) o Preço de Ação indicado no referido ponto 77 *supra*.
- Foi previsto um total de 1.200.000 opções para os participantes no Plano de Opções para Diretores, o que considerando que a cada opção cabe o direito a 0,116614 ações, pressupõe a atribuição de 139.937 ações, a repartir por todos os participantes no Plano de Opções para Diretores, de acordo com o número de opções que foi atribuído a cada um.
- Encontram-se refletidas nas contas da Sociedade as responsabilidades para a liquidação física (net share settlement) das ações atribuídas aos participantes no Plano de Opções para Diretores, nos termos supra referidos, dispondo a Sociedade da quantidade de ações próprias necessárias à liquidação física (net share settlement) das mesmas quando a atribuição se verificar.

88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 29.º-H, n.º 1, al. e))

Não vigorou em 2022 nem vigora atualmente nos CTT qualquer sistema de participação dos trabalhadores no capital.

5.2.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

5.2.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas

Desde 2014, a Sociedade tem vindo a implementar procedimentos destinados a garantir o rigoroso cumprimento dos preceitos legais e contabilísticos e das melhores práticas vigentes no contexto de transações com partes relacionadas e a prossecução do interesse dos CTT nesse âmbito, em particular através do **Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesse (“Regulamento”)**.

O **Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses**, em vigor nos CTT, encontra-se publicado no website CTT (www.ctt.pt), em “Grupo CTT” “A Empresa” “Governo da Sociedade” “Estatutos e Regulamentos”

De acordo com o Regulamento, são consideradas “Partes Relacionadas”:

- Qualquer Acionista titular de uma participação, direta ou indireta, correspondente a, pelo menos, 2% do capital social dos CTT, nos termos do artigo 20.º do Cód.VM;
- Os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e eventuais responsáveis que, não sendo membros destes órgãos, sejam como tal qualificados ao abrigo do referido Regulamento;
- Os membros dos órgãos de administração de sociedades subsidiárias dos CTT;
- Qualquer entidade terceira que esteja relacionada com qualquer uma das pessoas identificadas nos três pontos anteriores através de interesse comercial ou pessoal relevante;

- Sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*) dos CTT.

Segundo o mesmo Regulamento, as “Transações com Partes Relacionadas” (i.e., todos os negócios ou atos jurídicos que importem transferências de recursos, serviços ou obrigações, independentemente de haver ou não um débito de preço, entre, por um lado, os CTT e/ou subsidiárias e, por outro, uma parte relacionada) devem obedecer aos seguintes princípios:

- Devem ser sempre formalizadas por escrito, especificando-se os seus termos e condições;
- Devem realizar-se (i) de acordo com a legislação em vigor, em particular em pleno respeito pelos interesses da Sociedade e das suas subsidiárias, conforme aplicável (ii) garantindo o caráter justo/equitativo e razoável da transação do ponto de vista da sociedade e dos acionistas que não são partes relacionadas (incluindo os acionistas minoritários) e (iii) dentro da atividade corrente e em condições de mercado, conforme definidos no regulamento, salvo se for demonstrado que a realização da transação que não cumpra estes requisitos se adequa aos interesses da sociedade e sociedades subsidiárias e ao caráter justo/equitativo e razoável acima referido, e cumulativamente a transação seja aprovada pelo Conselho de Administração, com parecer prévio da Comissão de Auditoria;
- Devem ser divulgadas de forma clara e precisa (i) as transações relevantes, i.e., cujo valor seja igual ou superior a 2,5% do ativo consolidado dos CTT de acordo com a última informação financeira aprovada pelos órgãos sociais dos CTT e auditada (apurado relativamente a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada), e que, cumulativamente, não tenham sido realizadas no âmbito da atividade corrente e/ou em condições de mercado, (ii) e a generalidade das transações com Partes Relacionadas, nas notas explicativas às demonstrações financeiras da sociedade, com os detalhes suficientes para a identificação da “Parte Relacionada” e das condições essenciais relativas às transações;
- Empréstimos e garantias a favor de “Partes Relacionadas” são expressamente proibidos, exceto a favor de empresas subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*);
- As “Transações Significativas” ou seja, as transações de montante superior a €1 000 000€ relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, devem ser objeto de “parecer prévio” pelo órgão de fiscalização, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas);
- Igualmente as transações a realizar por Administradores dos CTT e/ou subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) com a sociedade e/ou subsidiárias devem ser objeto de “parecer prévio favorável” pelo órgão de fiscalização, e estão sujeitas a autorização prévia do Conselho de Administração salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por Interposta Pessoa;
- Todas as “Transações com Partes Relacionadas” que não estejam sujeitas a “parecer prévio” por parte da Comissão de Auditoria são objeto de apreciação posterior por este órgão.

Vide ponto 91 da Parte I *infra* sobre os mecanismos de controlo prévio e subsequente pela Comissão de Auditoria de transações com partes relacionadas.

90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência

No exercício de 2022 não se verificaram transações com partes relacionadas sujeitas a controlo prévio do órgão de fiscalização da Sociedade ao abrigo dos procedimentos descritos no Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesses mencionados nos pontos 89 e 91 da Parte I deste capítulo.

Adicionalmente, foram sujeitas a **controlo do referido órgão** a título subsequente, transações que correspondem na quase generalidade a prestações de serviços no âmbito da atividade corrente da Sociedade e das suas subsidiárias.

Remete-se para maior detalhe sobre Transações com Partes Relacionadas para a Nota 53 - Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 deste Relatório.

91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada

Segundo o Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses, são submetidas pela Comissão Executiva a parecer prévio da Comissão de Auditoria:

- As “Transações Significativas” ou seja, as transações de montante superior a 1 000 000€ relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas); e
- As transações a celebrar entre, por um lado, membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou de subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) e, por outro, os CTT e/ou subsidiárias, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 397.º e 423.º-H do CSC, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao/a administrador/a diretamente ou por interposta pessoa.

Neste âmbito, a Comissão de Auditoria analisa, designadamente, os termos, as condições, o objetivo e oportunidade da transação, o interesse da parte relacionada, eventuais limitações que possam vir a ser impostas aos CTT em resultado da transação, os procedimentos pré-contratuais implementados, os mecanismos adotados para resolver ou prevenir potenciais conflitos de interesses e a demonstração de que a operação será realizada no âmbito da atividade corrente e/ou em condições normais de mercado.

As demais “Transações com Partes Relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior, designadamente no âmbito de relatório anual de atividades, até ao último dia de julho ou fevereiro, consoante a transação tenha ocorrido no 1.º ou no 2.º semestre do ano.

5.2.5.2 Elementos relativos aos negócios

92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24

Os negócios relevantes com partes relacionadas encontram-se descritos na Nota 53 às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 deste Relatório, tendo sido realizados no âmbito da atividade corrente da Sociedade e das suas subsidiárias e em condições normais de mercado.

PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO

1. Identificação do Código de governo das sociedades adotado

Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, os CTT adotam o Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance* (“Código IPCG”) de 2018, revisto em 2020, que se encontra disponível para consulta em www.cgov.pt.

2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
I. Parte geral			
Princípio geral	O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades.		
I.1. Relação da sociedade com investidores e informação			
Princípio	As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
I.1.1.	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotado	18, 21, 38, 55, 56 a 63 (vide capítulos 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet)
I.2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade			
Princípio I.2.A.	As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.		
Princípio I.2.B.	As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões.		
Princípio I.2.C.	As sociedades asseguram que o funcionamento dos seus órgãos e comissões é devidamente registado, designadamente em atas, que permitam conhecer não só o sentido das decisões tomadas, mas também os seus fundamentos e as opiniões expressas pelos seus membros.		
I.2.1.	As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	Adotado	16, 18, 19, 26 e 33

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>I.2.2. Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros —, divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade, devendo ser elaboradas atas das respetivas reuniões.</p> <p>I.2.2.(1) O órgão de administração deve dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade.</p> <p>I.2.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>I.2.2.(3) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p> <p>I.2.2.(4) Devem ser elaboradas atas das reuniões do órgão de administração.</p> <p>I.2.2.(5) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>I.2.2.(6) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p>	<p>I.2.2.(1) Adotado I.2.2.(2) Adotado I.2.2.(3) Adotado I.2.2.(4) Adotado I.2.2.(5) Adotado I.2.2.(6) Adotado</p>	<p>21, 22, 23, 27, 29, 34, 35 e Capítulo 11. Sítio da Internet.</p>
<p>I.2.3. A composição e o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p> <p>I.2.3.(1) A composição dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p> <p>I.2.3.(2) O número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p>	<p>I.2.3.(1) Adotado I.2.3.(2) Adotado</p>	<p>21, 23, 26, 29, 35 e 61 (<i>vide</i> para ponto 61 Capítulo 11. Sítio da Internet).</p>
<p>I.2.4. Deve ser adotada uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que esta seja solicitada.</p>	<p>Adotado</p>	<p>49</p>
<p>I.3. Relação entre órgãos da sociedade GRI 2-13, 2-26</p>		
<p>Princípio</p>	<p>Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.</p>	

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário	
I.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspectivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	Adotado	18 e 21
I.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	Adotado	18 e 21
I.4. Conflitos de interesses			
GRI 2-15			
Princípio	Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
I.4.1.	Por regulamento interno ou via equivalente, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das comissões internas ficam vinculados a informar o respetivo órgão ou comissão sempre que existam factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social	Adotado	21
I.4.2.	Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.	Adotado	21
I.5. Transações com partes relacionadas			
Princípio	Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		
I.5.1.	O órgão de administração deve divulgar, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	Adotado	89 e 91
I.5.2.	O órgão de administração deve comunicar ao órgão de fiscalização os resultados do procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas, incluindo as transações objeto de análise, com periodicidade pelo menos semestral.	n.a.	91
II. Acionistas e Assembleia Geral			
GRI 2-12			

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
Princípio II.A.	O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.		
Princípio II.B.	A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade.		
Princípio II.C.	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação e o voto à distância dos acionistas na assembleia.		
II.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto. II.1.(1) A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, II.1.(2) devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.	II.1.(1) Adotado II.1.(2) n.a.	12
II.2.	A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	Adotado	14
II.3.	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na Assembleia Geral à distância, em termos proporcionais à sua dimensão.	Adotado	12
II.4.	A sociedade deve ainda implementar meios adequados para o exercício do direito de voto à distância, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	Adotado	12
II.5.	Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione.	n.a.	5 e 13
II.6.	Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.	Adotado	4
III. Administração não executiva e fiscalização			
Princípio III.A.	Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
Princípio III.B.	A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
Princípio III.C.	O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.		

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário	
III.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador (<i>lead independent director</i>) para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na Recomendação V.1.1.	n.a.	17, 18 e 21
III.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. III.2.(1) O número de membros não executivos do órgão de administração deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. III.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao número de membros do órgão de fiscalização. III.2.(3) <i>Idem</i> em relação ao número de membros da comissão para as matérias financeiras.	III.2.(1) Adotado III.2.(2) Adotado III.2.(3) n.a.	17, 18 e 31
III.3.	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	Adotado	17 e 18

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>III.4. Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade; ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas. 	Adotado ⁽¹⁾	17, 18, 19, 20 e 78
<p>III.5. O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem entretanto decorrido pelo menos três anos (<i>cooling-off period</i>).</p>	n.a.	17 e 18
<p>III.6. Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>III.6.(1) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre as linhas estratégicas, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>III.6.(2) <i>Idem</i> em relação à política de risco.</p>	III.6.(1) Adotado III.6.(2) Adotado	38

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>III.7. As sociedades devem dispor de comissões especializadas em matéria de governo societário, nomeações e avaliação de desempenho, separada ou cumulativamente. No caso de ter sido criada a comissão de remunerações prevista pelo artigo 399º do Código das Sociedades Comerciais, e de tal não ser proibido por lei, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão de competência nas referidas matérias.</p> <p>III.7.(1) As sociedades devem dispor de comissão especializada em matéria de governo societário.</p> <p>III.7.(2) <i>Idem</i> em relação à matéria de nomeações.</p> <p>III.7.(3) <i>Idem</i> em relação à matéria de avaliação de desempenho.</p>	<p>III.7.(1) Adotado III.7.(2) Adotado III.7.(3) Adotado</p>	<p>21 e 29</p>
IV. Administração executiva		
Princípio IV.A.	Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.	
Princípio IV.B.	Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.	
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	Adotado 26
IV.2.	<p>O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.</p> <p>IV.2.(1) O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade;</p> <p>IV.2.(2) ii) organização e coordenação da estrutura empresarial;</p> <p>IV.2.(3) iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.</p>	<p>IV.2.(1) Adotado IV.2.(2) Adotado IV.2.(3) Adotado</p> <p>21</p>
IV.3.	No relatório anual, o órgão de administração explicita em que termos a estratégia e as principais políticas definidas procuram assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	Adotado Capítulo 2.2. Linhas Estratégicas.

V. Avaliação de desempenho, remunerações e nomeações
V.1. Avaliação Anual de Desempenho

GRI 2-18

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
Princípio	A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.		
V.1.1.	<p>O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores executivos, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.</p> <p>V.1.1.(1) O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.</p> <p>V.1.1.(2) <i>Idem</i> em relação ao desempenho das comissões do órgão de administração.</p> <p>V.1.1.(3) <i>Idem</i> em relação ao desempenho dos administradores executivos.</p>	<p>V.1.1.(1) Adotado</p> <p>V.1.1.(2) Adotado</p> <p>V.1.1.(3) Adotado</p>	21, 24, 29, 66, 70 e 71
V.2. Remunerações			
Princípio V.2.A.	A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
Princípio V.2.B.	Os administradores devem receber uma remuneração: i) que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; ii) que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e iii) que premeie o desempenho.		
V.2.1.	A sociedade deve constituir uma comissão de remunerações, cuja composição assegure a sua independência em face da administração, podendo tratar-se da comissão de remunerações designada nos termos do artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.2.	A fixação das remunerações deve competir à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.3.	Para cada mandato, a comissão de remunerações ou a assembleia geral, sob proposta daquela comissão, deve igualmente aprovar o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções, procedendo-se à divulgação da referida situação e montantes no relatório de governo ou no relatório de remunerações.	Adotado	83
V.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	Adotado	67 e 69

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
V.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	Adotado	67
V.2.6.	A comissão de remunerações deve assegurar que aqueles serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da comissão.	Adotado	67
V.2.7.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70, 71 e 72
V.2.8.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, necessariamente, à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	Adotado	70 e 72
V.2.9.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	Adotado	69, 70, 71, 72, 74, 85 e 86
V.2.10.	A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotado	69 e 70
V.3. Nomeações			
Princípio	Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.		
V.3.1.	A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.	Adotado	19, 21 e 29
V.3.2.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.	n.a. ⁽²⁾	21, 29 e 66
V.3.3.	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	Adotado	21, 29 e 66
V.3.4.	A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.	n.a. ⁽²⁾	21, 29 e 66

VI. CONTROLO INTERNO
GRI 2-12

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
Princípio	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.	
VI.1.	<p>O órgão de administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.</p> <p>VI.1.(1) O órgão de administração deve debater e aprovar o plano estratégico.</p> <p>VI.1.(2) O órgão de administração deve debater e aprovar a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.</p>	<p>21, 50, 52 e 54 (<i>vide</i> para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.3.1 Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.3 Gestão de Riscos)</p>
VI.2.	O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.	38
VI.3.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, deve ser estruturado em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, devendo o órgão de fiscalização avaliá-lo e, no âmbito da sua competência de fiscalização da eficácia deste sistema, propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	38, capítulo 2.3 Gestão de Riscos.
VI.4.	O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	38
VI.5.	O órgão de fiscalização deve ser destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.	38
VI.6.	<p>Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.</p> <p>VI.6.(1) Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade,</p> <p>VI.6.(2) (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto,</p> <p>VI.6.(3) (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e</p> <p>VI.6.(4) (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.</p>	<p>50 a 55 (<i>vide</i> para os pontos 52 a 54 subcapítulo 2.3.1 Descrição do Processo de Gestão de Risco, e subcapítulo 2.3.2 Identificação de Riscos (Matriz de Risco) e resposta CTT, capítulo 2.3 Gestão de Riscos)</p>

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
VI.7.	A sociedade deve estabelecer procedimentos de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema de controlo interno, incluindo uma avaliação anual do grau de cumprimento interno e do desempenho desse sistema, bem como da perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	Adotado	21, 38, 50, 52 e 54 (vide para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.3.1 Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.3 Gestão de Riscos)
VII. INFORMAÇÃO FINANCEIRA			
VII.1. Informação financeira			
Princípio VII.A.	O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna.		
Princípio VII.B.	O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VII.1.1.	O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.	Adotado	38
VII.2. Revisão legal de contas e fiscalização			
Princípio	Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre o relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas e a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VII.2.1.	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	Adotado	37 e 38
VII.2.2.	O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços. VII.2.2.(1) O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, VII.2.2.(2) competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	VII.2.2.(1) Adotado VII.2.2.(2) Adotado	38
VII.2.3.	O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Adotado	38 e 45

Comply or Explain

(1) Recomendação III.4.

*“Cada sociedade deve incluir um número **não inferior a um terço** mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os **requisitos de independência**. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que **não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão**, nomeadamente em virtude de:*

- i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade;*
- ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos;*
- iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva;*
- iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador;*
- v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada;*
- vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.”*

Ainda que não exista total coincidência de critérios para aferição da independência dos membros não executivos do Conselho de Administração, entre, por um lado, o Regulamento da CMVM n.º 4/2013 (ponto 18.1 do Anexo I ao referido Regulamento) o qual, no caso dos membros do Conselho de Administração que são igualmente membros da Comissão de Auditoria, remete para o CSC, e, por outro lado, o Código IPCG que refere, genericamente, requisitos de independência sem remissão expressa para o regime do CSC quanto aos membros da Comissão de Auditoria, a Sociedade **cumpr amplamente a Recomendação III.4. do Código IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 43% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 67% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.

Recomendações V.3.2. e V.3.4.

Conforme Nota sobre Interpretação do Código de Governo das Sociedades IPCG 2018 (Revisto em 2020) - Nota n.º 3, considerou-se que as Recomendações V.3.2. e V.3.4. do Código IPCG **não são aplicáveis aos CTT**, na medida em que estas recomendações **respeitam a comissão de nomeações cuja função seja acompanhar e apoiar as designações de quadros dirigentes e os CTT não qualificam como Dirigentes**, na aceção do Regulamento UE, **qualquer outra pessoa para além dos seus membros dos órgãos de administração e fiscalização, sendo que a designação destes membros é acompanhada e apoiada pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** (vide acolhimento da subrecomendação III.7.(2) do Código IPCG *supra*).

5.3 Informação não financeira (CMVM)

Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
Parte I - Informação sobre políticas adotadas		
A - INTRODUÇÃO		
Descrição da política geral da Sociedade quanto aos temas da sustentabilidade, com indicação das eventuais alterações face à anteriormente aprovada.	2-2, 2-22, 2-23, 3-1, 3-3	1.3 Explicação da Natureza do Relatório Integrado - Âmbito e Limite 2.2 Linhas Estratégicas 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Descrição da metodologia e das razões para a sua adoção no reporte da informação não financeira, bem como quaisquer alterações que tenham ocorrido em relação a anos anteriores e as razões que as motivaram.	2-29, 3-1, 203-1	5.1.2 Relação com <i>stakeholders</i> e estudo de materialidade 4.7 Taxonomia
B - MODELO EMPRESARIAL		
Descrição geral do modelo de negócio e forma de organização da Sociedade/Grupo, indicando principais áreas de negócio e mercados em que opera (se possível com recurso a organogramas, gráficos ou quadros funcionais).	2-6	3. Negócios CTT
C – PRINCIPAIS FATORES DE RISCO		
Identificação dos principais riscos associados aos temas objeto de reporte e decorrentes das atividades, produtos, serviços ou relações comerciais da Sociedade, incluindo, se for caso disso e sempre que possível, as cadeias de fornecimento e subcontratação.	205-1	2.3 Gestão de riscos Anexo IV - Índice GRI
Indicação da forma como esses riscos são identificados e geridos pela Sociedade.	2-25	2.3 Gestão de riscos
Explicitação da divisão funcional interna de competências, incluindo os órgãos sociais, comissões, comités ou departamentos responsáveis pela identificação e gestão/acompanhamento dos riscos.	2-13, 2-14	Relato do Governo Societário - 2.21 Conselho de Administração
Indicação expressa dos novos riscos identificados pela Sociedade face ao relatado em anos anteriores, bem como dos riscos que deixaram de o ser.	205-1	2.3.2 Identificação de riscos e resposta CTT Anexo IV - Índice GRI
Indicação e breve descrição das principais oportunidades que sejam identificadas pela Sociedade no contexto dos temas objeto de reporte.	2-6, 2-23	1.2 Mensagem do CEO 2.1. Enquadramento económico, setorial e regulatório

Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
D – POLÍTICAS IMPLEMENTADAS		
Descrição das políticas: i. ambientais, ii. sociais, iii. referentes a trabalhadores e igualdade entre género e não discriminação, iv. direitos humanos e v. combate à corrupção e às tentativas de suborno da Sociedade, incluindo as políticas de devida diligência (<i>due diligence</i>), bem como os resultados da sua aplicação, incluindo indicadores de desempenho essenciais não financeiros conexos, e respetiva comparação quanto ao ano anterior.	2-6, 2-22, 2-23	4. Desempenho e Compromissos ESG 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
I. - POLÍTICAS AMBIENTAIS		
1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	3-3	4.4 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 4.4.1 Política e sistemas de gestão ambiental
2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	301, 302, 303, 304,305, 306, 308	4.4.1 Política e sistemas de gestão ambiental
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		
i. Utilização sustentável dos recursos: consumo de água, de outras matérias-primas e de energia; medidas tomadas para melhorar a eficiência da utilização daqueles recursos; recurso a medidas de promoção da eficiência energética e utilização de energias renováveis.	301, 302, 303	4.4 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 4.4.3 Energia 4.4.5 Consumos, resíduos e economia circular e biodiversidade
ii. Poliuição e alterações climáticas: indicação de: valores de emissões de gases com efeito de estufa; emissões de poluentes para a natureza; penalizações incorridas e medidas para prevenir, reduzir ou reparar as referidas emissões.	302	4.4 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 4.4.3 Energia
iii. Economia circular e gestão de resíduos: medidas de prevenção, reciclagem, reutilização ou outras formas de valorização e eliminação de resíduos.	306	4.4 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 4.4.5 Consumos, resíduos e economia circular e biodiversidade
iv. Proteção da biodiversidade: impactos causados por atividades ou operações em áreas protegidas e medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade.	304	4.4 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 4.4.5 Consumos, resíduos e economia circular e biodiversidade
II- POLÍTICAS SOCIAIS E FISCAIS		
1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	201-4, 207, 413	4.6. Envolvimento com a Comunidade 7. Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais - 52. Impostos sobre o rendimento
2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	413	4.6. Envolvimento com a Comunidade
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		

	Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
i.	Compromisso da empresa com a comunidade: o impacto da atividade da Sociedade no emprego e no desenvolvimento local; o impacto da atividade da Sociedade nas populações locais e no território; as relações mantidas com os agentes da comunidade local e os respetivos meios de diálogo; as ações de parceria ou de patrocínio.	413	4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 4.6.1 Apoio à Comunidade
ii.	Subcontratação e fornecedores: a inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de género e ambientais; a consideração nas relações com os fornecedores e subcontratantes da sua responsabilidade social, ambiental e de <i>governance</i> ; sistemas de controlo e auditoria e respetivos resultados. Sempre que possível, incluir uma referência ao facto de os fornecedores da Sociedade aplicarem políticas coerentes com as que foram estabelecidas pela Sociedade.	204, 205-1, 308, 414	4.6. Envolvimento com a Comunidade 4.6.5 Comunicação com os/as fornecedores/as
iii.	Consumidores: medidas para a saúde e segurança dos consumidores; sistemas de receção de reclamações e respetivo tratamento e resolução, nomeadamente o número de reclamações recebidas e o número de reclamações pendentes, bem como aquelas em que foi dada razão ao reclamante, inquéritos de satisfação, e indicação do responsável pelas reclamações.	2-6, 413	4.6. Envolvimento com a Comunidade 4.6.4 Relação com os/as clientes e satisfação
iv.	Investimento responsável: se aplicável, informação sobre o investimento responsável que a Sociedade almejou atrair, incluindo quanto à emissão/aquisição de <i>green bonds</i> ou de <i>SDG-linked bonds</i> .	203-1	4.7 Taxonomia
v.	Stakeholders: informação quanto a eventuais formas de auscultação dos <i>stakeholders</i> .	2-29, 3-1	5.1.2 Relação com <i>stakeholders</i> e estudo de materialidade
vi.	Informação fiscal: informação sobre medidas ou atos com impacto fiscal, incluindo eventuais subsídios ou qualquer tipo de subvenção ou vantagem patrimonial atribuída pelo Estado.	207	7. Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais - 52. Impostos sobre o rendimento

III- TRABALHADORES/AS E IGUALDADE ENTRE GÉNERO E NÃO DISCRIMINAÇÃO

1.	Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	2-7, 401, 403, 404, 405, 406, 408, 409, 410	4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 4.5 Envolvimento com as pessoas
2.	Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	401, 402, 403, 404, 405, 406, 407	4.5 Envolvimento com as pessoas
3.	Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		

	Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
i.	<p>Emprego: número total e distribuição dos trabalhadores por género, idade, país e classificação profissional, bem como número total e distribuição das modalidades de vínculo contratual (ex.: contrato de trabalho, prestadores de serviços, trabalho temporário, etc.) por género e idade, duração média dos contratos; percentagem da força de trabalho a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual; remuneração para cargos iguais ou médios na empresa, por género; remuneração média dos administradores e gestores, incluindo remuneração variável, subsídios, indemnizações, pagamento a regimes de poupança a longo prazo e qualquer outro pagamento discriminado por género; trabalhadores com deficiência (incluindo indicação da forma como a Sociedade se encontra a cumprir, ou a preparar o cumprimento, da Lei n.º 4/2019 de 10 de janeiro, relativa ao sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência).</p>	2-7, 2-19, 2-20, 401, 403, 404, 405	4.5 Envolvimento com as pessoas Anexo III – Indicadores ESG – Tabela 1: Trabalhadores/as
ii.	<p>Organização do trabalho: organização do tempo de trabalho, incluindo medidas destinadas a facilitar o desligamento do trabalho e a vida familiar.</p>	401-2	4.5.6 Gestão da saúde e bem-estar 4.5.7 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades
iii.	<p>Saúde e segurança: condições de saúde e segurança no trabalho e número de acidentes de trabalho.</p>	403	4.5.6 Gestão da saúde e bem-estar
iv.	<p>Relações sociais: organização do diálogo social, incluindo os procedimentos de informação e negociação com o pessoal, nomeadamente o número de interações mantidas com sindicatos e/ou comissões de trabalhadores, caso existentes; novos acordos celebrados ou revisão dos acordos em vigor; número de processos em tribunal e queixas à Autoridade para as Condições do Trabalho; percentagem de trabalhadores abrangidos por convenções coletivas por país; avaliação das convenções coletivas, nomeadamente no domínio da saúde e segurança no trabalho.</p>	407	4.5.4 Avaliação, gestão de talento e experiência do trabalhador/a Anexo IV - Índice GRI
v.	<p>Formação: as políticas aplicadas no domínio da formação e o tipo de formações (p. ex., se a Sociedade ministra aos seus colaboradores formação sobre matérias ligadas à avaliação do desempenho da empresa em matérias “não financeiras” (p. ex. de proteção da privacidade/RGPD, combate ao branqueamento de capitais/AML, Direitos Humanos na cadeia de valor, etc.); o rácio entre as horas de formação e o número de trabalhadores.</p>	404, 410-1	4.5.5 Formação
vi.	<p>Igualdade: medidas/políticas adotadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre géneros; planos de igualdade; número de despedimentos por género; protocolos contra o assédio sexual e o assédio com base no género; políticas para a integração e acessibilidade universal das pessoas com deficiência; políticas contra todos os tipos de discriminação e, se for caso disso, gestão da diversidade.</p>	401-1, 401-3, 405	4.5.7. Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades

Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	405, 406, 407, 408, 409, 410	4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	405, 406, 407, 408, 409, 410	Anexo IV – Índice GRI Anexo III – Indicadores ESG – Tabela 1: Trabalhadores/as Anexo IV – Índice GRI
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		
i. Procedimentos de diligência devida aplicados em matéria de direitos humanos, em especial no que respeita à contratação de fornecedores e prestadores de serviços.	408-1, 414	Anexo IV – Índice GRI
ii. Medidas de prevenção dos riscos de violação dos direitos humanos e, se for caso disso, medidas para corrigir eventuais abusos; eliminação da discriminação em matéria de emprego (quando não esteja já referido acima); eliminação do trabalho forçado ou obrigatório; abolição efetiva do trabalho infantil.	408-1, 414	2.3.1 Descrição do processo de gestão de risco 5.1.3 Ética Empresarial
iii. Processos judiciais por violação dos direitos humanos.	416, 417	Anexo IV – Índice GRI

V – COMBATE À CORRUPÇÃO E ÀS TENTATIVAS DE SUBORNO

1. Prevenção da corrupção: medidas e instrumentos adotados para prevenção da corrupção e suborno; políticas implementadas para a dissuasão destas práticas junto de trabalhadores e fornecedores; informação sobre o sistema de <i>compliance</i> indicando os respetivos responsáveis funcionais, caso existente; indicação de processos judiciais que envolvam a Sociedade, os seus administradores ou trabalhadores relacionados com a corrupção ou subornos; medidas adotadas em sede de contratação pública, caso relevante.	205-1	5.1.3 Ética Empresarial Anexo IV – Índice GRI
2. Prevenção do branqueamento de capitais (para emitentes sujeitos a este regime): medidas de combate ao branqueamento de capitais; indicação do número de casos denunciados anualmente.	205-2	5.1.3 Ética Empresarial 4.5.5 Formação
3. Códigos de ética: indicação de eventual código de ética a que a Sociedade tenha aderido ou implementado; indicação dos respetivos mecanismos de implementação e monitorização do cumprimento do mesmo, se aplicável.	205-2	5.1.3 Ética Empresarial

Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
4. Gestão de conflitos de interesses: medidas de gestão e acompanhamento de conflitos de interesses, nomeadamente exigência de subscrição de declarações de interesses, incompatibilidades e impedimentos pelos dirigentes e trabalhadores.	2-15, 205-2	5.2 Relato do Governo Societário - 21.5 Comissão de Ética - Mecanismos de prevenção da existência de conflitos de interesse

Parte II - Informação sobre os *standards* / diretrizes seguidos

1. Identificação de <i>standards</i> e diretrizes seguidos no reporte de informação não financeira		
Identificação dos <i>standards</i> e diretrizes seguidos na preparação da informação não financeira, incluindo as respetivas opções, bem como outros princípios considerados na atuação da Sociedade, caso aplicável.	2-2, 2-3	1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado - Âmbito e limite 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
No caso de a Sociedade referir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, incluir identificação daqueles para cujo cumprimento a Sociedade se compromete a contribuir, com indicação das medidas tomadas, em cada ano, no sentido da prossecução dos propósitos traçados relativamente a cada um desses ODS. Ou seja, identificar ações, projetos ou investimentos concretos direcionados ao cumprimento desse ODS.	2-22, 2-23	4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
2. Identificação do âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores		
Descrição do âmbito e metodologia de cálculo (incluindo a fórmula de cálculo) dos indicadores apresentados, bem como das limitações desse reporte.	2-5	1.3 Explicação da Natureza do Relatório Integrado - Âmbito e limite
Sempre que possível, apresentação de uma tabela de correspondência entre os indicadores apresentados e os princípios ou objetivos considerados, indicando o sítio onde a informação se encontra detalhada (ex., a página do relatório autónomo de reporte de informação não financeira, do relatório e contas, de outro documento ou do sítio de internet da Sociedade).	Princípios e cálculos adotados de acordo com os GRI Standards (2021) para elaboração de informação de sustentabilidade, com verificação externa independente, atribuída pela Ernst & Young Audit & Associados - SROC, SA.	
3. Explicação em caso de não aplicação de políticas		
Caso a Sociedade não aplique políticas em relação a uma ou mais questões, o reporte de informação não financeira apresenta uma explicação para esse facto.	—	Não aplicável
4. Outras informações		
Elementos ou informações adicionais que, não se encontrando vertidos nos pontos anteriores, sejam relevantes para a compreensão, enquadramento e justificação da relevância da informação não financeira divulgada, designadamente quanto a redes ligadas a temas de sustentabilidade e responsabilidade das organizações que integra/a que pertence, seja a nível nacional ou internacional, e compromissos de sustentabilidade que a Sociedade voluntariamente assumiu, de âmbito local ou global.	—	Não aplicável

06

Proposta de aplicação de resultados


ctt
ctt

a missão sempre é social

Da reutilização das embalagens
a um planeta mais ecológico.

6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 23º dos Estatutos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Sociedade”), os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

- a. um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;
- b. uma percentagem a distribuir pelos acionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- c. o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a Sociedade.

Nos termos do artigo 295º, n.º 1, do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”), um mínimo de 5% é destinado à constituição da reserva legal e, sendo caso disso, à sua reintegração até que a mesma represente 20% do capital social. Sendo o capital social de €72.675.000,00, 20% correspondem a €14.535.000,00.

Considerando que a reserva legal à data de 31 de dezembro de 2022 é de €15.000.000,00, o valor da reserva legal encontra-se acima do mínimo global exigido pelo Estatutos e pelo CSC.

Nos termos do artigo 294º, n.º 1 do CSC, salvo diferente cláusula estatutária ou deliberação tomada por maioria de 3/4 dos votos correspondentes ao capital social em Assembleia Geral convocada para o efeito, não pode deixar de ser distribuído aos acionistas metade do lucro do exercício que, nos termos da lei, seja distribuível. Nos Estatutos dos CTT não existe qualquer cláusula que disponha em contrário ao preceituado na referida disposição legal.

Por lucro distribuível entende-se o resultado líquido do exercício após constituição ou reforço de reserva legal e cobertura de resultados transitados negativos, quando aplicável. Com referência a 31 de dezembro de 2022, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2022 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de €37.307.258,00.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de €3.305.521,00 relativo à atribuição de gratificações, a título de participação nos lucros a colaboradores e Administradores Executivos dos CTT.

Neste enquadramento e nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe que:

- a. O resultado líquido do exercício de 2022, no montante global de € 37.307.258,00 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*€ 17.801.875,00

(€0,125 por ação)

Resultados Transitados€ 19.505.383,00

- b. Seja atribuído o montante máximo de €3.305.521,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores e administradores executivos dos CTT, a título de gratificações de balanço.

* Excluindo as ações próprias em carteira (considerando atualmente 2.935.000 ações próprias); caso, à data de pagamento o montante de ações próprias seja alterado, o valor global de dividendos a pagar será ajustado mantendo-se inalterado o valor a pagar de €0,125 por ação.

Lisboa, 16 de março de 2023

O Conselho de Administração

A background image showing several hands of different skin tones holding a white document together, symbolizing teamwork and collaboration.

07

Demonstrações financeiras consolidadas e individuais

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

GRI 201-1

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

NOTAS	Grupo		Empresa		
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	
Ativo					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	296 287 578	303 205 780	223 537 166	211 273 202
Propriedades de investimento	7	6 327 424	6 183 979	6 327 424	6 183 979
Ativos intangíveis	6	63 507 247	69 408 609	28 252 438	33 238 829
Goodwill	9	81 471 314	80 256 739	—	—
Investimentos em subsidiárias	10	—	—	271 702 900	295 250 006
Investimentos em associadas	11	481	481	—	—
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	17 992	—	—	—
Outros investimentos	13	311 684	961 394	6 394	6 394
Empresas do Grupo	53	—	—	52 530 000	50 430 000
Contas a receber	19	—	—	587 308	617 421
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	2 261 947	26 219 905	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	4 906 841	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	294 986 658	409 388 745	—	—
Outros ativos não correntes	24	1 772 136	1 177 648	1 144 290	463 657
Crédito a clientes bancários	20	1 125 984 322	1 287 676 223	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	5 237 710	961 446	—	—
Ativos por impostos diferidos	52	87 255 087	67 823 608	83 416 006	62 844 558
Total do ativo não corrente		1 970 328 421	2 253 264 557	667 503 928	660 308 046
Ativo corrente					
Inventários	18	6 872 274	8 040 976	6 445 041	6 963 458
Contas a receber	19	160 930 050	147 130 876	112 775 176	98 063 438
Crédito a clientes bancários	20	415 924 171	489 888 789	—	—
Empresas do Grupo	53	—	—	7 437 805	305 671
Imposto a receber	38	8 268	1 102 700	—	2 244 123
Diferimentos	21	8 725 934	9 011 875	4 764 138	4 346 353
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	24 999 138	26 478 525	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	1 188 069	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	39 173 861	128 391 899	—	—
Outros ativos correntes	24	68 848 382	76 482 423	47 365 141	33 100 526
Outros ativos financeiros bancários	16	9 721 536	461 226 081	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	23	877 872 696	456 469 298	189 794 106	330 100 458
		1 614 264 379	1 804 223 442	368 581 407	475 124 026
Ativos não correntes detidos para venda	22	605 798	200	—	—
Total do ativo corrente		1 614 870 177	1 804 223 642	368 581 407	475 124 026
Total do ativo		3 585 198 598	4 057 488 199	1 036 085 335	1 135 432 072
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	26	75 000 000	72 675 000	75 000 000	72 675 000
Ações próprias	27	(6 404 963)	(10 826 390)	(6 404 963)	(10 826 390)
Reservas	27	67 078 351	53 844 057	67 051 605	53 844 057
Resultados transitados	27	43 904 074	64 647 067	43 926 574	64 452 619
Outras variações no capital próprio	27	(43 998 612)	6 857 207	(43 942 681)	6 379 500
Resultado líquido do período		38 404 113	36 406 519	37 680 272	37 307 258
Capital próprio atribuível a acionistas		173 982 963	223 603 460	173 310 807	223 832 044
Interesses não controlados	30	563 106	1 326 016	—	—
Total do capital próprio		174 546 069	224 929 476	173 310 807	223 832 044
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	34	—	—	309 007	309 007
Financiamentos obtidos	31	149 336 438	136 197 923	112 714 883	85 259 168
Benefícios aos empregados	32	260 805 742	185 257 617	258 892 489	183 936 635
Provisões	33	14 679 520	12 632 267	10 469 392	5 716 377
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	35	277 760 616	445 226 206	—	—
Diferimentos	21	272 087	260 886	272 088	260 885
Passivos por impostos diferidos	52	2 427 513	9 847 476	2 342 255	2 150 912
Total do passivo não corrente		705 281 916	789 422 375	385 000 114	277 632 984
Passivo corrente					
Contas a pagar	34	350 304 332	525 211 751	312 508 476	483 771 541
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	36	2 121 511 345	2 245 329 918	—	—
Empresas do Grupo	53	—	—	23 551 847	13 244 406
Benefícios aos empregados	32	21 090 144	22 091 681	21 062 563	22 064 174
Imposto a pagar	38	11 611 897	—	9 705 744	—
Financiamentos obtidos	31	51 783 012	59 756 744	34 942 393	42 948 290
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	15	—	26 344 517	—	—
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	35	35 137	351 654	—	—
Diferimentos	21	3 452 240	3 678 140	2 520 645	3 071 642
Outros passivos correntes	37	118 594 781	114 161 276	73 482 746	68 866 991
Outros passivos financeiros bancários	16	26 987 725	46 210 667	—	—
Total do passivo corrente		2 705 370 613	3 043 136 348	477 774 414	633 967 044
Total do passivo		3 410 652 529	3 832 558 723	862 774 528	911 600 028
Total do capital próprio e passivo		3 585 198 598	4 057 488 199	1 036 085 335	1 135 432 072

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	
Vendas e serviços prestados	4/41	757 727 347	788 581 734	209 241 453	209 276 291	475 056 506	466 029 627	124 330 222	123 644 627
Margem Financeira	42	55 776 365	74 357 391	15 329 231	20 857 337	—	—	—	—
Outros rendimentos e ganhos operacionais	43	34 366 502	43 685 870	10 413 590	13 700 924	51 729 627	52 980 104	13 831 497	14 634 458
		847 870 214	906 624 995	234 984 274	243 834 552	526 786 133	519 009 731	138 161 719	138 279 085
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	18	(26 214 696)	(46 905 936)	(12 345 420)	(11 358 795)	(19 955 770)	(18 434 842)	(6 479 027)	(5 714 808)
Fornecimentos e serviços externos	44	(330 550 693)	(343 216 032)	(92 715 390)	(92 099 588)	(133 173 920)	(136 950 803)	(37 457 769)	(35 846 440)
Gastos com o pessoal	45	(358 012 815)	(358 237 092)	(90 330 540)	(92 104 291)	(298 137 445)	(286 335 789)	(74 006 304)	(72 919 915)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	46	(2 614 663)	(3 892 122)	(915 923)	(1 101 068)	(1 115 625)	(1 237 446)	(227 952)	(528 634)
Imparidade de ativos não depreciáveis	12	(2 193 233)	—	(2 193 233)	—	(2 193 233)	—	(2 193 233)	—
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	46	(14 050 228)	(24 772 102)	(4 283 833)	(7 607 607)	—	—	—	—
Provisões (aumentos/reversões)	33	3 886 116	448 929	2 589 065	(2 147 921)	3 039 668	3 063 907	1 782 974	(213 857)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	47	(58 006 442)	(68 413 148)	(14 792 627)	(20 339 956)	(39 516 410)	(44 433 236)	(9 771 655)	(13 663 996)
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	15/48	1 101 005	11 110 025	1 101 005	(1 161 505)	—	—	—	—
Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	48	—	(1 486)	—	(1 486)	—	—	—	—
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	48	17 776 526	—	—	—	—	—	—	—
Outros gastos e perdas operacionais	49	(18 075 662)	(20 187 292)	(4 762 991)	(5 095 301)	(9 648 982)	(10 604 283)	(2 798 222)	(2 879 088)
Ganhos/perdas com alienação/ remensuração de ativos	50	956 539	3 568 276	50 661	2 292 192	987 331	3 700 990	30 290	2 279 037
		(785 998 246)	(850 497 980)	(218 599 226)	(230 725 326)	(499 714 386)	(491 231 503)	(131 120 898)	(129 487 701)
		61 871 968	56 127 015	16 385 048	13 109 226	27 071 746	27 778 228	7 040 821	8 791 385
Gastos e perdas financeiros	51	(8 532 413)	(9 256 346)	(2 145 911)	(2 324 492)	(7 167 982)	(7 456 104)	(1 790 091)	(1 810 926)
Rendimentos financeiros	51	25 394	30 127	10 301	16 213	852 226	1 337 480	263 582	523 630
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(2 557 449)	(186 962)	(878 612)	10 860	22 068 979	18 791 995	6 509 158	2 784 731
		(11 064 468)	(9 413 181)	(3 014 222)	(2 297 419)	15 753 223	12 673 372	4 982 649	1 497 435
Resultado antes de impostos		50 807 500	46 713 834	13 370 827	10 811 807	42 824 969	40 451 600	12 023 472	10 288 820
Imposto sobre o rendimento do período	52	(12 216 197)	(10 371 649)	(1 217 133)	(2 751 515)	(5 144 697)	(3 144 342)	(890 126)	(2 193 381)
Resultado líquido do período		38 591 303	36 342 185	12 153 694	8 060 292	37 680 272	37 307 258	11 133 346	8 095 439
Resultado líquido do período atribuível a:									
Detentores de capital		38 404 113	36 406 519	12 095 451	8 100 659	—	—	—	—
Interesses não controlados	30	187 190	(64 334)	58 243	(40 367)	—	—	—	—
Resultado por ação:	29	0,26	0,25	0,08	0,06	0,25	0,25	0,07	0,06

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	
Resultado líquido do período	38 591 303	36 342 185	12 153 694	8 060 292	37 680 272	37 307 258	11 133 346	8 095 439	
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27	22 345	(4 678)	3 095	(76 091)	55 224	502 214	73 557	95 660
Variações nas reservas de justo valor	27	(56 584)	(26 746)	(19 001)	2 406	—	—	—	—
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/32	4 999 158	70 558 124	4 999 158	23 282 407	4 878 001	69 891 919	4 878 001	23 117 981
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/52	(1 397 534)	(19 702 304)	(1 397 534)	(6 468 115)	(1 365 840)	(19 569 738)	(1 365 840)	(6 473 035)
Outras alterações no capital próprio	27/30	52 242	827 244	37 095	(27 189)	—	—	—	—
Outro rendimento integral do período líquido de impostos		3 619 627	51 651 640	3 622 813	16 713 418	3 567 385	50 824 395	3 585 718	16 740 606
Rendimento integral do período		42 210 929	87 993 824	15 776 507	24 773 710	41 247 657	88 131 653	14 719 064	24 836 045
Atribuível a interesses não controlados		239 432	762 910	95 337	(67 556)				
Atribuível aos acionistas dos CTT		41 971 497	87 230 914	15 681 170	24 841 266				

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Interesses não controlados	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2020		75 000 000	(8)	65 919 935	(47 600 236)	39 962 419	16 669 309	323 675	150 275 094
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2020		—	—	—	—	16 669 309	(16 669 309)	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(12 750 000)	—	—	(12 750 000)
Aquisição de ações próprias	27	—	(6 404 954)	—	—	—	—	—	(6 404 954)
Plano de ações	27	—	—	1 215 000	—	—	—	—	1 215 000
		—	(6 404 954)	1 215 000	—	3 919 309	(16 669 309)	—	(17 939 954)
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	—	—	52 242	52 242
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	3 601 623	—	—	—	3 601 623
Variações nas reservas de justo valor	27	—	—	(56 584)	—	—	—	—	(56 584)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	22 345	—	—	22 345
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	38 404 113	187 190	38 591 303
Rendimento integral do período		—	—	(56 584)	3 601 623	22 345	38 404 113	239 432	42 210 929
Saldo em 31 de dezembro de 2021		75 000 000	(6 404 963)	67 078 351	(43 998 612)	43 904 074	38 404 113	563 106	174 546 069
Diminuições de capital	26/27	(2 325 000)	17 152 548	(14 827 548)	—	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2021		—	—	—	—	38 404 113	(38 404 113)	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(17 656 441)	—	—	(17 656 441)
Aquisição de ações próprias	27	—	(21 573 976)	—	—	—	—	—	(21 573 976)
Plano de ações	27	—	—	1 620 000	—	—	—	—	1 620 000
		(2 325 000)	(4 421 428)	(13 207 548)	—	20 747 671	(38 404 113)	—	(37 610 417)
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	—	—	827 244	827 244
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	50 855 819	—	—	—	50 855 819
Variações nas reservas de justo valor	27	—	—	(26 746)	—	—	—	—	(26 746)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	(4 678)	—	—	(4 678)
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	36 406 519	(64 334)	36 342 185
Rendimento integral do período		—	—	(26 746)	50 855 819	(4 678)	36 406 519	762 910	87 993 824
Saldo em 31 de dezembro de 2022		72 675 000	(10 826 390)	53 844 057	6 857 207	64 647 067	36 406 519	1 326 016	224 929 476

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2020		75 000 000	(8)	65 836 605	(47 454 842)	39 900 355	16 720 995	150 003 105
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2020		—	—	—	—	16 720 995	(16 720 995)	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(12 750 000)	—	(12 750 000)
Aquisição de ações próprias	27	—	(6 404 954)	—	—	—	—	(6 404 954)
Plano de ações	27	—	—	1 215 000	—	—	—	1 215 000
		—	(6 404 954)	1 215 000	—	3 970 995	(16 720 995)	(17 939 954)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	3 512 161	—	—	3 512 161
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	55 224	—	55 224
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	37 680 272	37 680 272
Rendimento integral do período		—	—	—	3 512 161	55 224	37 680 272	41 247 657
Saldo em 31 de dezembro de 2021		75 000 000	(6 404 963)	67 051 605	(43 942 681)	43 926 574	37 680 272	173 310 807
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2021		—	—	—	—	37 680 272	(37 680 272)	—
Diminuições de capital	26/27	(2 325 000)	17 152 548	(14 827 548)	—	—	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(17 656 441)	—	(17 656 441)
Aquisição de ações próprias	27	—	(21 573 976)	—	—	—	—	(21 573 976)
Plano de ações	27	—	—	1 620 000	—	—	—	1 620 000
		(2 325 000)	(4 421 428)	(13 207 548)	—	20 023 831	(37 680 272)	(37 610 417)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	50 322 181	—	—	50 322 181
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	502 214	—	502 214
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	37 307 258	37 307 258
Rendimento integral do período		—	—	—	50 322 181	502 214	37 307 258	88 131 653
Saldo em 31 de dezembro de 2022		72 675 000	(10 826 390)	53 844 057	6 379 500	64 452 619	37 307 258	223 832 043

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA DOS PERÍODOS DE 12 MESES
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		740 511 910	822 216 311	494 878 809	506 671 718
Pagamentos a fornecedores		(383 512 671)	(442 640 303)	(162 322 601)	(165 685 663)
Pagamentos ao pessoal		(325 606 922)	(333 526 412)	(268 424 363)	(264 486 791)
Depósitos de clientes bancários		433 108 515	123 738 597	—	—
Crédito a clientes bancários		(448 171 549)	(242 912 761)	—	—
Caixa gerada pelas operações		16 329 283	(73 124 568)	64 131 845	76 499 264
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(3 620 588)	(16 360 094)	99 398	(13 290 780)
Outros recebimentos/pagamentos		40 599 751	249 493 640	(45 828 328)	166 974 469
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		53 308 446	160 008 978	18 402 915	230 182 953
Fluxos de caixa das atividades de Investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		2 172 110	233 440	2 172 110	6 873 440
Propriedades de investimento		—	181 100	—	181 100
Investimentos financeiros		—	292	—	25 502
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	13 242 636	7 193 951	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	429 477 883	452 081 491	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	26 895 000	8 625 000	—	—
Juros e rendimentos similares		38 198	147 988	11 633	56 478
Dividendos		—	—	—	1 150 000
Empréstimos concedidos	53	—	—	3 400 000	6 542 000
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(16 778 472)	(16 059 208)	(8 550 467)	(8 524 682)
Ativos intangíveis		(14 342 965)	(17 821 957)	(5 986 334)	(8 563 602)
Investimentos financeiros	8	(15 662 872)	(650 000)	(14 065 028)	(7 200 000)
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	—	(1 146 911)	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	(262 409 425)	(661 922 859)	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de resultados	15	(24 999 973)	—	—	—
Depósitos no Banco de Portugal		(4 142 200)	(3 248 100)	—	—
Aplicações no Banco Central		—	(450 200 000)	—	—
Outros ativos financeiros bancários		(1 750 000)	(4 800 000)	—	—
Empréstimos concedidos	53	—	—	(23 300 000)	(2 442 000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		131 739 920	(687 385 773)	(46 318 086)	(11 901 764)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos	31	100 261 411	104 856 928	—	—
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		34 000	867 000	—	—
Depósitos de outras instituições de crédito		—	1 084 308	—	—
Títulos de dívida emitidos	16	251 500 000	201 500 000	—	—
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos	31	(110 777 850)	(120 618 233)	(8 447 942)	(15 364 146)
Depósitos de outras instituições de crédito		—	(1 084 308)	—	—
Juros e gastos similares		(283 653)	(433 312)	(189 159)	(246 678)
Confirming	31	(2 938 473)	—	—	—
Passivos de locação	31	(30 343 081)	(33 708 341)	(22 604 891)	(23 150 398)
Aquisição de ações próprias		(6 404 954)	(21 573 976)	(6 404 954)	(21 573 976)
Títulos de dívida emitidos	16	(20 130 815)	(32 015 401)	—	—
Dividendos	28	(12 750 000)	(17 656 441)	(12 750 000)	(17 656 441)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		168 166 585	81 218 224	(50 396 946)	(77 991 639)
Varição de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		353 214 950	(446 158 571)	(78 312 116)	140 289 550
Alteração do perímetro de consolidação		4 915 814	—	—	—
Caixa e seus equivalentes no início do período		498 826 782	856 957 546	—	189 818 607
Caixa e seus equivalentes no fim do período	23	856 957 546	410 798 975	189 818 607	330 108 157
Caixa e seus equivalentes no fim do período		856 957 546	410 798 975	189 818 607	330 108 157
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		19 937 800	23 185 900	—	—
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT		1 002 263	22 492 340	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(24 913)	(7 917)	(24 501)	(7 699)
Caixa e seus equivalentes (Balanço)		877 872 696	456 469 298	189 794 106	330 100 458

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.**Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)****ÍNDICE**

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	261
1. INTRODUÇÃO	272
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)	272
1.2 Atividade	273
2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS	276
2.1 Bases de apresentação	276
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa.....	276
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2022 ou não adotadas antecipadamente:.....	278
2.1.2.1 O Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:.....	278
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:.....	280
2.2 Princípios de Consolidação	280
2.3 Relato por segmentos	282
2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira	282
2.5 Ativos fixos tangíveis	282
2.6 Ativos intangíveis	283
2.7 Propriedades de investimento	284
2.8 Imparidade de ativos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, exceto goodwill	284
2.9 Goodwill	285
2.10 Concentração de atividades empresariais	285
2.11 Ativos financeiros	287
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado.....	289
2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral.....	289
2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.....	290
2.11.4. Desreconhecimento de ativos financeiros.....	291
2.11.5. Crédito abatido ao ativo ("write-off").....	292
2.11.6. Modificação dos ativos financeiros.....	292
2.12 Capital	292
2.13 Passivos financeiros	293
2.14 Compensação de instrumentos financeiros	294
2.15 Pagamento baseado em ações	294
2.16 Operações de titularização	295
2.17 Imparidade de ativos financeiros	295
2.18 Inventários	299
2.19 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas	299
2.20 Distribuição de dividendos	300
2.21 Benefícios aos empregados	300
2.22 Provisões e passivos contingentes	305
2.23 Rédito	307
2.24 Subsídios obtidos	310
2.25 Locações	310
2.26 Encargos financeiros	312
2.27 Impostos	312
2.28 Especialização	313
2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros	314

2.30	Julgamentos e estimativas	314
2.31	Demonstração dos fluxos de caixa	318
2.32	Eventos subsequentes	318
3.	ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS	319
4.	RELATO POR SEGMENTOS	319
5.	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	329
6.	ATIVOS INTANGÍVEIS	336
7.	PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	340
8.	EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO	342
9.	GOODWILL	349
10.	INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS	351
11.	INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS	354
12.	INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS	355
13.	OUTROS INVESTIMENTOS	355
14.	INVESTIMENTO EM TÍTULOS	356
15.	ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR	284
16.	OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	361
17.	GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS	363
18.	INVENTÁRIOS	381
19.	CONTAS A RECEBER	383
20.	CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS	387
21.	DIFERIMENTOS	395
22.	ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS	396
23.	CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	396
24.	OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES	400
25.	PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS	402
26.	CAPITAL	404
27.	AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS	405
28.	DIVIDENDOS	408
29.	RESULTADOS POR AÇÃO	409
30.	INTERESSES NÃO CONTROLADOS	409
31.	FINANCIAMENTOS OBTIDOS	410
32.	BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS	413
33.	PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS	423
34.	CONTAS A PAGAR	428
35.	TÍTULOS DE DÍVIDAS EMITIDOS AO CUSTO AMORTIZADO	430
36.	DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS	435
37.	OUTROS PASSIVOS CORRENTES	436
38.	IMPOSTO A RECEBER/PAGAR	436
39.	ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS	437
40.	SUBSÍDIOS OBTIDOS	444
41.	VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS	445
42.	MARGEM FINANCEIRA	446
43.	OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS	447
44.	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	448
45.	GASTOS COM O PESSOAL	449
46.	IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	454
47.	DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES)	456
48.	RESULTADOS DE ATIVOS/ PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	456
49.	OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS	457

50. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO/ REMENSURAÇÃO DE ATIVOS.....	458
51. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS.....	458
52. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO.....	459
53. PARTES RELACIONADAS.....	465
54. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES.....	470
55. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS.....	470
56. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS.....	470
57. OUTRAS INFORMAÇÕES.....	473
58. EVENTOS SUBSEQUENTES.....	476

1. Introdução

1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)

GRI 2-1

Os CTT – Correios de Portugal, S. A. (“CTT” ou “Empresa”), com sede na Avenida dos Combatentes, 43, 14º piso, 1643-001 em Lisboa, teve a sua origem na “Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones” e a sua atual forma jurídica decorre de sucessivas ações de organização do sector Empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368 de 10 de novembro de 1969, foi criada a Empresa pública CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., que iniciou a sua atividade em 1 de janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º 87/92, de 14 de maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Através do Decreto – Lei n.º 277/92, de 15 de dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua atual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Em 31 de janeiro de 2013 o Estado Português, através despacho n.º 2468/12 – SETF de 28 de dezembro, transferiu as ações detidas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças nos CTT para a Parpública – Participações Públicas, SGPS, S.A.

Em Assembleia Geral dos CTT realizada em 30 de outubro de 2013, o seu capital social foi reduzido para 75.000.000 Euros, passando a ser representado por 150.000.000 ações, como resultado de um desdobramento de ações que foi realizado através da redução do seu valor nominal de 4,99 Euros para 0,50 Euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 verificou-se a abertura do capital dos CTT ao setor privado. Deste modo, e suportado no Decreto-Lei n.º 129/2013, de 6 de setembro e na Resolução do Conselho de Ministros (“RCM”) n.º 62-A/2013, de 10 de outubro, na RCM n.º 62-B/2013, de 10 de outubro e na RCM n.º 72-B/2013, de 14 de novembro, ocorreu a 5 de dezembro de 2013 a primeira fase da privatização do capital dos CTT. Nesta data, 63,64% do capital dos CTT (95,5 milhões de ações) passou a ser detido pelo setor privado, dos quais 14% (21 milhões de ações) foi alienado em Oferta Pública de Venda e 49,64% (74,5 milhões de ações) por Venda Direta Institucional. Em 31 de dezembro de 2013 o Estado português, através da Parpública-Participações Públicas, SGPS, S.A., detinha uma participação de 36,36% do capital dos CTT, 30,00% por detenção e 6,36% por imputação.

Em 5 de setembro de 2014 ocorreu a 2ª fase da privatização do capital dos CTT. A participação detida pela Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A., de 31,503% do capital dos CTT, foi nesta data objeto de uma oferta particular de venda de ações através de um processo de *accelerated bookbuilding* dirigida em exclusivo a investidores institucionais.

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 16 de março de 2022, foi deliberado por unanimidade, a aprovação da implementação de um programa de recompra de ações próprias da **Empresa**, incluindo os respetivos termos e condições, com o objetivo único de redução do capital social da **Empresa**, mediante extinção das ações próprias adquiridas no âmbito do referido programa, condicionada à aprovação prévia por parte da Assembleia Geral.

Na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2022, foi aprovado o número máximo de ações a adquirir no âmbito do programa de recompra.

No dia 7 de novembro de 2022, foi inscrita no registo comercial a redução do capital da **Empresa** no montante de 2.325.000 euros, mediante a extinção de 4.650.000 ações representativas de 3,1% do

capital social, passando o capital social da **Empresa** a ser composto por 145.350.000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada.

As ações dos CTT encontram-se cotadas na Euronext Lisbon.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros por esta ser a moeda principal das operações do **Grupo** e da **Empresa**.

As demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas para emissão em 16 de março de 2023.

1.2 Atividade

GRI 2-1, 2-6, GRI 207-4

Os CTT e as empresas suas subsidiárias (“Grupo CTT” ou “Grupo”): CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. e a sua sucursal em Espanha, Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Soluções Empresariais S.A., Fundo de Inovação TechTree, NewSpring Services, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., Open Lockers, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A. e CTT Services, S.A. têm como atividade principal assegurar a prestação do serviço postal universal, a prestação de serviços postais e a prestação de serviços financeiros.

Em 2015, no âmbito dos serviços financeiros o Grupo CTT alargou o âmbito da sua atividade com a constituição do Banco CTT, S.A., que tem por objeto o exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa atividade e permitidas por lei.

Em 2020, no âmbito das atividades prestadas no negócio das soluções empresariais, o grupo alargou o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços de consultoria para os negócios e apoio à gestão e administração de empresas, nomeadamente, nas áreas de recursos humanos, sustentabilidade, gestão administrativa, tecnologias de informação, publicidade e comunicação.

Em 2021, com a entrada no perímetro de consolidação das entidades HCCM – Outsourcing Investment (fusionada posteriormente por incorporação na CTT Soluções empresariais com referência a 1 de janeiro de 2022) e NewSpring Services, o Grupo alargou novamente o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços técnicos de *backoffice*, assessoria, suporte e apoio logístico a atividades tecnológicas e de processamento e produção documental; fornecimento de serviços e "Know-how" a empresas na área das novas tecnologias e prestação de serviços na área do suporte técnico e comercial.

Ainda em 2021, com a constituição da sociedade CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., o Grupo alargou o âmbito da sua atividade para a compra, permuta, venda e arrendamento de bens imobiliários, e revenda dos adquiridos para esse fim, a promoção e a gestão imobiliárias, assim como a administração de bens imóveis próprios.

Com a constituição da sociedade Open Lockers, S.A., o Grupo estendeu o âmbito da sua atividade, passando a incorporar a gestão, compra, venda, produção, instalação, armazenagem e manutenção de cacifos eletrónicos ou automáticos ou de outros equipamentos para guarda, armazenamento e recolha de bens e mercadorias e ou eventualmente para a respetiva devolução, designadamente no âmbito do comércio eletrónico ou do comércio tradicional.

Fazem ainda parte das atividades complementares prosseguidas pelo Grupo: a comercialização de bens ou a prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou

compatíveis com a normal exploração da rede postal, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação e a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral.

A prestação do serviço postal é efetuada pelos CTT no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado em 6 de janeiro 2022 entre o Estado Português e os CTT e do Decreto-Lei n.º 22-A/2022 e publicado a 7 de fevereiro de 2022, que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal). Este Contrato manter-se-á em vigor até 31 de dezembro de 2028.

Para além dos serviços concessionados, os CTT podem prestar outros serviços postais, bem como desenvolver outras atividades, designadamente, as que permitam a rentabilização da rede do serviço universal, diretamente ou através de constituição ou participação em sociedades ou através de outras formas de cooperação entre empresas. Dentro destas atividades salienta-se a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral mediante condições que vierem a ser acordadas com o Estado.

As alterações introduzidas pela Diretiva 2008/6/CE, de 20 de fevereiro de 2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, ao quadro regulamentar que rege a prestação de serviços postais foram transpostas para a ordem jurídica pela Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (“Lei Postal”), revogando a Lei n.º 102/99, de 26 de julho, e ainda em vigor, com as alterações entretanto introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril pelo Decreto-Lei n.º 49/2021, de 14 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 7 de fevereiro de 2022. A Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Assim, desde 2012, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados 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.

Por conseguinte, o âmbito do serviço postal universal integra as seguintes prestações, de âmbito nacional e internacional:

- Um serviço postal de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso;
- Um serviço de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20Kg; e
- Um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.

O contrato de concessão celebrado entre o Estado Português e os CTT abrange:

- O serviço postal universal, como acima definido;
- Os serviços reservados: (i) o direito de colocar marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, (ii) a emissão e venda de selos postais com a menção “Portugal” e (iii) o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos;
- A prestação do serviço de ordens de pagamento especiais que permite efetuar a transferência de fundos por via eletrónica e física, no âmbito nacional e internacional, designado por serviço de vales postais, a título exclusivo; e

- O serviço de Caixa Postal Eletrónica, a título não exclusivo;

Em 23 de dezembro de 2021, o 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 5 de fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022, publicado a 7 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou em vigor 8 de fevereiro de 2022 e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31 de dezembro de 2028. São as seguintes as principais alterações do novo enquadramento regulamentar decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. Em matéria de formação dos preços:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.
- O contrato estabelece que, para o ano de 2022, o qual funcionará como período de transição, os preços a implementar pelos CTT 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.

2. Sobre os indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho:

- Os critérios de qualidade passam a ser aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, igualmente para períodos de três anos, seguindo um conjunto de orientações claras: garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes da União Europeia e a importância relativa dos serviços postais que integram o SPU, e tendo em linha de conta os valores médios dos países da União Europeia, aplicáveis para cada indicador;
- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 vigorarão até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho. Enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, designadamente em 2022, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais;
- Na eventualidade de incumprimento dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência.

3. Densidade da rede postal:

- Mantém-se o procedimento de definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, o qual prevê a decisão pela ANACOM mediante proposta dos CTT;
- Mantém-se em vigor os critérios atuais de definição de objetivos, com a obrigação adicional de garantir a existência de uma estação de correio por cada concelho, situação que já se

verifica, após a reabertura de estações em sedes de concelho concluída voluntariamente pela Sociedade.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para 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, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação. 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.

2. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas adotadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, são as abaixo mencionadas.

2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e tomando por base o custo histórico, com exceção dos ativos e passivos registados ao seu justo valor, e de acordo com as disposições das Normas Internacionais de Relato Financeiro, tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2022.

Devem entender-se como fazendo parte daquelas normas, quer as IFRS emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”), quer as IAS emitidas pelo *International Accounting Standards Committee* (“IASC”) e respetivas interpretações – IFRIC e SIC, emitidas, respetivamente, pelo *International Financial Reporting Interpretation Committee* (“IFRIC”) e *Standing Interpretation Committee* (“SIC”). De ora em diante, o conjunto daquelas normas e interpretações serão designadas genericamente por “IFRS”.

Além das normas que se tornaram efetivas a 1 de janeiro de 2022, descritas na Nota 2.1.1, e que se encontram consideradas nas políticas contabilísticas adotadas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais a 31 de dezembro de 2022 e descritas na Nota 2.2 a 2.32, foram emitidas as normas e interpretações descritas na Nota 2.1.2 e que ainda não são de aplicação efetiva nos exercícios iniciados em 1 de janeiro de 2022.

2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa

As normas contabilísticas e interpretações recentemente emitidas que entraram em vigor e que o **Grupo** e a **Empresa** aplicaram na elaboração das suas demonstrações financeiras, apresentam-se como segue:

- **Alterações à IFRS 3 – Referências à Estrutura Conceptual para o Relato Financeiro** - Esta alteração atualiza as referências à Estrutura Conceptual no texto da IFRS 3, não tendo sido introduzidas alterações aos requisitos contabilísticos para as concentrações de atividades empresariais.

É também clarificado o tratamento contabilístico a adotar relativamente aos passivos e passivos contingentes no âmbito da IAS 37 e IFRIC 21, incorridos separadamente versus os que foram incluídos numa concentração de atividades empresariais.

A alteração é de aplicação prospectiva.

- **Alterações à IAS 16 – Rendimentos obtidos antes da entrada em funcionamento** - Clarifica o tratamento contabilístico dado à contraprestação obtida com a venda de produtos que resultam da produção em fase de teste dos ativos fixos tangíveis, proibindo a sua dedução ao custo de aquisição dos ativos. A entidade reconhece os rendimentos obtidos da venda de tais produtos e os custos da sua produção nos resultados.
- **Alterações à IAS 37 – Contratos onerosos – custos de cumprir com um contrato** - Esta alteração especifica que na avaliação sobre se um contrato é ou não oneroso, apenas podem ser considerados os gastos diretamente relacionados com o cumprimento do contrato, como os custos incrementais relacionados com mão-de-obra direta e materiais e a alocação de outros gastos diretamente relacionados como a alocação dos gastos de depreciação dos ativos tangíveis utilizados para realizar o contrato.

Os custos gerais e administrativos não se relacionam diretamente com um contrato e são excluídos exceto se forem explicitamente debitados à contraparte de acordo com o contrato.

Esta alteração deverá ser aplicada aos contratos que, no início do primeiro período anual de relato ao qual a alteração é aplicada, ainda incluam obrigações contratuais por satisfazer, sem haver lugar à reexpressão do comparativo.

- **Alterações à IFRS 1 – Subsidiária enquanto adotante das IFRS pela primeira vez (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020)** - Esta alteração clarifica que, quando uma subsidiária optar pela mensuração dos seus ativos e passivos pelos montantes incluídos nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa-mãe (assumindo que não ocorreu nenhum ajuste no processo de consolidação), a mensuração das diferenças de transposição acumuladas podem ser efetuadas pelos montantes que seriam registados nas demonstrações financeiras consolidadas, baseado na data de transição da empresa-mãe para as IFRS.
- **Alterações à IFRS 9 – Desreconhecimento de passivos financeiros – Comissões a incluir no teste dos ‘10 por cento’ de variação (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020)** - Esta alteração vem clarificar quais as comissões que uma entidade deve incluir ao avaliar se os termos de um passivo financeiro são substancialmente diferentes dos termos do passivo financeiro original. Assim no âmbito dos testes de desreconhecimento efetuados aos passivos renegociados, deverão apenas ser incluídas as comissões pagas ou recebidas entre o devedor e o credor, incluindo as comissões pagas ou recebidas pelo devedor ou pelo credor em nome do outro.
- **Alterações à IAS 41 – Tributação e mensuração do justo valor (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020)** - Esta alteração elimina o requisito previsto no parágrafo 22 da IAS 41, de exclusão dos fluxos de caixa relacionados com imposto sobre o rendimento na mensuração de justo valor dos ativos biológicos, assegurando a consistência com os princípios da IFRS 13.
- **Alterações à IFRS 16 - Locações - Concessões relacionadas com a COVID-19 - ao nível das rendas para além de 30 de junho de 2021** - Em 28 de maio de 2020, a alteração à IFRS 16 denominada “Concessões relacionadas com a COVID-19” foi emitida, tendo introduzido o seguinte expediente prático: um locatário pode optar por não avaliar se uma concessão de renda relacionada a COVID-19 é uma modificação de locação.

Os locatários que optem pela aplicação deste expediente, contabilizam a alteração aos pagamentos das rendas resultantes de uma concessão relacionada com a COVID-19 da

mesma forma que contabilizam uma alteração que não seja uma modificação da locação de acordo com a IFRS 16.

Inicialmente, o expediente prático aplicava-se a pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2021, no entanto, devido ao prolongamento do impacto da pandemia, em 31 de março de 2021, o mesmo foi alargado para pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2022. A alteração aplica-se a períodos de relatório anuais iniciados em ou após 1 de abril de 2021.

Em suma, o expediente prático pode ser aplicado deste que estejam cumpridos os seguintes critérios:

- a alteração nos pagamentos de locação resulta numa retribuição revista para a locação que é substancialmente igual, ou inferior, à retribuição imediatamente anterior à alteração;
- qualquer redução dos pagamentos de locação apenas afeta pagamentos devidos em, ou até 30 de junho de 2022; e
- não existem alterações significativas a outros termos e condições da locação.

O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção das presentes normas e interpretações.

2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2022 ou não adotadas antecipadamente

2.1.2.1 O Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:

- **IFRS 17 - Contratos de Seguro** – A IFRS 17 aplica-se a todos os contratos de seguro (i.e., vida, não vida, seguros diretos e resseguros), independentemente do tipo de entidades que os emite, bem como a algumas garantias e a alguns instrumentos financeiros com características de participação discricionária. Em termos gerais, IFRS 17 fornece um modelo contabilístico para os contratos de seguro de maior utilidade e mais consistente para os emitentes. Contrastando com os requisitos da IFRS 4, que são baseadas em políticas contabilísticas locais adotadas anteriormente, a IFRS 17 fornece um modelo integral para contratos de seguro, cobrindo todos os aspetos contabilísticos relevantes.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IFRS 17 – Contratos de seguro – Aplicação inicial da IFRS 17 e IFRS 9 – Informação comparativa** - Esta alteração à IFRS 17 refere-se à apresentação de informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da IFRS 17.

A emenda adiciona uma opção de transição que permite que uma entidade aplique um “overlay” na classificação de um ativo financeiro no(s) período(s) comparativo(s)

apresentado(s) na aplicação inicial da IFRS 17. O “overlay” permite que todos os ativos financeiros, incluindo aqueles mantidos em relação a atividades não relacionadas a contratos dentro do âmbito da IFRS 17 ser classificado, instrumento a instrumento, no(s) período(s) comparativo(s) de forma alinhada com a forma como a entidade espera que esses ativos sejam classificados na aplicação inicial da IFRS 9.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 1 – Divulgação de políticas contabilísticas** - Estas alterações pretendem auxiliar a entidade na divulgação das políticas contabilísticas ‘materiais’, anteriormente designadas por políticas ‘significativas’. No entanto devido à inexistência deste conceito nas normas IFRS, foi decidido substituir pelo conceito “materialidade”, um conceito já conhecido pelos utilizadores das demonstrações financeiras. Ao avaliar a materialidade das políticas contabilísticas, a entidade tem de considerar não só a dimensão das transações como também outros eventos ou condições e a natureza dos mesmos

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 8 – Definição de estimativas contabilísticas** - A alteração vem esclarecer qual a distinção entre alteração de estimativa contabilística, alteração de política contabilística e a correção de erros. Adicionalmente, esclarece de que forma uma entidade usa as técnicas de mensuração e inputs para desenvolver estimativas contabilísticas.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 12 – Imposto diferido relacionados com ativos e passivos decorrentes a uma transação única.**

A alteração esclarece que os pagamentos que liquidem um passivo são fiscalmente dedutíveis, contudo trata-se de uma questão de julgamento profissional se tais deduções são atribuíveis ao passivo que está reconhecido nas demonstrações financeiras ou ao ativo relacionado. Isto é importante para determinar se existem diferenças temporárias no reconhecimento inicial do ativo ou do passivo.

Assim, a exceção de reconhecimento inicial não é aplicável às transações que originaram diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais. Apenas é aplicável se o reconhecimento de um leasing ativo e um leasing passivo derem origem a diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis que não sejam iguais.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

O **Grupo** e a **Empresa** não procederam à aplicação antecipada de qualquer destas normas nas demonstrações financeiras no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:

- **Alterações à IAS 1 – Apresentação das demonstrações financeiras – Classificação de passivos correntes e não correntes** - Esta alteração pretende clarificar a classificação dos passivos como saldos correntes ou não correntes em função dos direitos que uma entidade tem de diferir o seu pagamento, no final de cada período de relato.

A classificação dos passivos não é afetada pelas expectativas da entidade (a avaliação deverá determinar se um direito existe, mas não deverá considerar se a entidade irá ou não exercer tal direito), ou por eventos ocorridos após a data de relato, como seja o incumprimento de um “covenant”.

No entanto, se o direito de adiar a liquidação por pelo menos doze meses estiver sujeito ao cumprimento de determinadas condições após a data de balanço, esses critérios não afetam o direito de diferir a liquidação cuja finalidade seja de classificar um passivo como corrente ou não corrente.

Esta alteração inclui ainda uma nova definição de “liquidação” de um passivo e é de aplicação retrospectiva.

- **Alterações à IFRS 16 - Passivos de locação em transações de venda e relocação** - Esta alteração especifica os requisitos relativos à mensuração subsequente de passivos de locação, relacionados com transações de venda e relocação (“*sale & leaseback*”) que qualificam como “venda” de acordo com os princípios da IFRS 15, com enfoque nos pagamentos de locação de locação variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa.

Na mensuração subsequente, os vendedores-locatários deverão determinar os “pagamentos de locação” e “pagamentos de locação revistos”

Ao mensurar subsequentemente os passivos de locação, os vendedores-locatários deverão determinar os “pagamentos de locação” e “pagamentos de locação revistos” de forma a que não reconheça qualquer ganho ou perda relacionado com o direito de uso retido. A aplicação desses requisitos não impede que o vendedor-locatário reconheça, na demonstração dos resultados, qualquer ganho ou perda relacionado à “venda” parcial ou total, conforme exigido pelo parágrafo 46(a) da IFRS 16.

Esta alteração é de aplicação retrospectiva.

Estas normas não foram ainda adotadas (“*endorsed*”) pela União Europeia e, como tal, não foram aplicadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.2 Princípios de Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da **Empresa** e das suas subsidiárias.

As participações financeiras em empresas nas quais o **Grupo** detém o controlo (“subsidiária”), ou seja, está exposto, ou tem direito, a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e

tem a capacidade de afetar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades da participada, foram incluídas nestas demonstrações financeiras consolidadas pelo método de consolidação integral. As empresas consolidadas pelo método de consolidação integral encontram-se detalhadas na Nota 8.

O capital próprio e o resultado líquido correspondentes à participação de terceiros nas empresas subsidiárias são apresentados separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados por naturezas e do rendimento integral, respetivamente, na rubrica "Interesses não controlados". Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos interesses não controlados são imputados aos mesmos.

O **Grupo** aplica o método da compra para contabilizar a aquisição de subsidiárias. O custo de aquisição é mensurado pelo justo valor dos bens entregues, dos instrumentos de capital emitidos e dos passivos incorridos, ou assumidos na data de aquisição.

Os ativos e passivos de cada empresa do **Grupo** inicialmente mensurados ao seu justo valor na data de aquisição tal como previsto na IFRS 3. Qualquer excesso do custo de aquisição face ao justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos é reconhecido como goodwill. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um proveito do exercício.

Os custos de transação diretamente atribuíveis às combinações empresariais são imediatamente reconhecidos nos resultados.

Os interesses não controlados incluem a proporção dos terceiros no justo valor dos ativos e passivos identificáveis à data de aquisição das subsidiárias.

As subsidiárias são consolidadas, pelo método integral, a partir da data em que o controlo é transferido para o **Grupo**. Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo **Grupo**, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios na rubrica Resultados transitados. Quando à data de aquisição do controlo o **Grupo** já detém uma participação adquirida previamente, o justo valor dessa participação concorre para a determinação do goodwill ou goodwill negativo.

No caso de alienações de participações das quais resulte a perda de controlo sobre uma subsidiária, qualquer participação remanescente é reavaliada ao valor de mercado na data da venda e o ganho ou perda resultante dessa reavaliação é registado por contrapartida de resultados, assim como o ganho ou perda resultante dessa alienação. Transações subsequentes de alienação ou aquisição de participações a interesses não controlados, que não implicam alteração do controlo, não resultam no reconhecimento de ganhos, perdas ou goodwill, sendo qualquer diferença apurada entre o valor da transação e o valor contabilístico da participação transacionada, reconhecida no Capital próprio, em Outros instrumentos de Capital próprio.

Os resultados das subsidiárias adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da sua aquisição ou data de exercício do controlo até à data da sua venda.

Sempre que necessário são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das subsidiárias para adequar as suas políticas contabilísticas às usadas pelo **Grupo**. As transações (incluindo as eventuais mais e menos-valias derivadas de alienações entre empresas do **Grupo**), os saldos e os dividendos distribuídos entre empresas do **Grupo** são eliminados no processo de consolidação.

Os investimentos em empresas associadas e empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial (nota 2.10).

2.3 Relato por segmentos

O **Grupo** apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente.

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8, um segmento operacional é uma componente do **Grupo**:

- (i) que desenvolve atividades de negócio de que pode obter réditos e incorrer em gastos;
- (ii) cujos resultados operacionais são regularmente revistos pelo principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo (“*chief operating decision maker*”) para efeitos da tomada de decisões sobre a imputação de recursos ao segmento e da avaliação do seu desempenho; e
- (iii) relativamente à qual esteja disponível informação financeira distinta.

O **Grupo** não aplicou o critério de agregação previsto no parágrafo 12 da IFRS 8.

2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional do **Grupo** e da **Empresa**) são registadas às taxas de câmbio em vigor na data da transação. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. As quantias escrituradas dos itens não monetários registados ao custo histórico denominados em moeda estrangeira não são atualizadas.

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transações e as vigentes na data da cobrança, pagamentos ou na data do balanço, são reconhecidas nos resultados do período.

Os elementos incluídos na Demonstração da Posição financeira de cada entidade do **Grupo** incluídas no perímetro de consolidação (nota 8) são mensurados utilizando a moeda do ambiente económico em que a entidade opera (moeda funcional). Os ativos e passivos do **Grupo** expressos em moeda diferente da moeda de apresentação do Grupo (Euro) são transpostos utilizando as taxas de câmbio de fecho do período, e a taxa de câmbio médio no caso da conversão dos resultados.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão dos saldos e das demonstrações financeiras em moeda estrangeira foram as seguintes:

	2021		2022	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN) ⁽¹⁾	71,58000	76,35417	67,45000	66,38000
Dólar dos USA (USD) ⁽¹⁾	1,13260	1,18156	1,06660	1,04998
Direitos de saque especial (DTS) ⁽²⁾	1,23748	1,23720	1,25291	1,25651

⁽¹⁾ Fonte: Banco de Portugal

⁽²⁾ Fonte: Banco Deutsche Bundesbank

2.5 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzidos de depreciações acumuladas e perdas de imparidade, quando aplicável. O custo de aquisição inclui: (i) o preço de compra do ativo; (ii) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (iii) os custos estimados de desmantelamento, remoção dos ativos e restauração do local (Notas 2.22 e 33).

As depreciações dos ativos tangíveis, deduzidos do seu valor residual, são calculadas de acordo com o método da linha reta (quotas constantes), a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil dos ativos, a qual é determinada em função da utilidade esperada. As taxas de depreciação praticadas correspondem, em média, às seguintes vidas úteis estimadas para as diversas classes de ativos:

	Anos de vida útil
Edifícios e outras construções	10 – 50
Equipamento básico	4 – 10
Equipamento de transporte	4 – 7
Ferramentas e utensílios	4
Equipamento administrativo	3 – 10
Outros ativos fixos tangíveis	5 – 10

Os terrenos não são depreciados.

A depreciação cessa quando os ativos passam a ser classificados como detidos para venda.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam ativos fixos tangíveis ainda em fase de construção/ produção, encontrando-se registados ao custo de aquisição ou produção. Estes ativos são depreciados a partir do mês em que se encontrem em condições de ser utilizados nos fins pretendidos.

Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como gastos do período em que são incorridos. As grandes reparações que originem acréscimo de benefícios ou de vida útil esperada são registadas como ativos fixos tangíveis e depreciadas às taxas correspondentes à vida útil esperada. A componente substituída é identificada e abatida.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos fixos tangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos”.

2.6 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas de imparidade, quando aplicável. Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para o **Grupo** e para a **Empresa** e que os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis compreendem essencialmente despesas com patentes, *software* (sempre que este é separável do *hardware* e esteja associado a projetos em que seja quantificável a geração de benefícios económicos futuros), licenças e outros direitos de uso. Também incluem as despesas de desenvolvimento dos projetos de I&D sempre que se demonstre a intenção e a capacidade técnica para completar esse desenvolvimento, a fim de o mesmo estar disponível para comercialização ou uso. As despesas de investigação, efetuadas na procura de novos conhecimentos técnicos ou científicos ou na busca de soluções alternativas, são reconhecidas em resultados quando incorridas.

Os ativos intangíveis são amortizados pelo método das quotas constantes, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil estimada, que se situa num período que varia entre 3 e 20 anos:

	Anos de vida útil
Projetos de desenvolvimento	3 – 6
Propriedade industrial	3 – 20
Contratos de clientes	5
Software	3 – 10

Exceção para os ativos respeitantes a propriedade industrial e outros direitos, que são amortizados durante o período de tempo em que tem lugar a sua utilização exclusiva e, para os ativos intangíveis com vida útil indefinida, que não são objeto de amortização, sendo sujeitos a testes de imparidade com uma periodicidade anual, e sempre que haja uma indicação de que possam estar em imparidade.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos intangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação/ remensuração de ativos”.

2.7 Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são as propriedades (terreno ou edifícios) detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa** para obterem rendas ou para valorização do capital ou para ambas, e não para:

- a) uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços ou para finalidades administrativas; ou
- b) venda no curso ordinário do negócio.

As propriedades de investimento compreendem essencialmente imóveis que o **Grupo** e a **Empresa** desafetaram do uso na prestação dos seus serviços e que detêm para obterem rendas ou valorização de capital.

Uma propriedade de investimento é mensurada inicialmente pelo seu custo de aquisição ou produção, incluindo os custos de transação que lhe sejam diretamente atribuíveis. Após o reconhecimento inicial as propriedades de investimento são mensuradas ao custo deduzido de depreciações e perdas de imparidade acumuladas, quando aplicável.

As taxas de depreciação consideradas são compreendidas entre 10 e 50 anos.

O **Grupo** e a **Empresa** providenciam anualmente avaliações dos ativos classificados como propriedades de investimento para determinar eventuais imparidades e proceder à respetiva divulgação do justo valor.

Os custos incorridos relacionados com propriedades de investimento, nomeadamente, manutenções, reparações, seguros e impostos sobre propriedades são reconhecidos como um gasto no período a que se referem. As beneficiações relativamente às quais existem expectativas de que irão gerar benefícios económicos futuros adicionais são capitalizadas.

2.8 Imparidade de ativos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, exceto goodwill

O **Grupo** e a **Empresa** efetuam avaliações de imparidade dos seus ativos fixos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, sempre que ocorra algum evento ou alteração que indique que o montante pelo qual o

ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso da existência de tais indícios, procede-se à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a extensão da perda por imparidade. Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. O justo valor é o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo numa transação ordenada entre participantes no mercado à data da mensuração. O valor de uso decorre dos fluxos de caixa futuros estimados e descontados do ativo durante a vida útil esperada. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados reflete o valor atual do capital e o risco específico do ativo.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa seja superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada na Demonstração dos resultados por naturezas.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em períodos anteriores é registada quando há evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas já não existem ou diminuíram, sendo reconhecida na demonstração dos resultados por naturezas. Contudo, a reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de depreciações ou amortizações) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em anos anteriores.

2.9 Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição face ao justo valor líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de cada entidade adquirida e incluída na consolidação pelo método integral, ou subsidiária, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3 (Revista) – Concentração de Atividades Empresariais.

O *goodwill* não é amortizado, mas sujeito a testes de imparidade. Na análise da imparidade do *goodwill*, o mesmo é adicionado à unidade ou unidades geradoras de caixa a que respeita. O valor de uso é determinado pela atualização dos fluxos de caixa futuros estimados da unidade geradora de caixa. O valor recuperável das unidades geradoras de caixa às quais o *goodwill* é afeto, é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias de avaliação, suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos do negócio. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados corresponde à WACC antes de impostos (“*Weighted Average Cost of Capital*”) estimada a partir das taxas e estruturas de capital de entidades do sector. Os testes de imparidade são realizados à data de cada relato financeiro ou mais cedo se forem identificados indicadores de risco de imparidade.

As perdas por imparidade relativas ao *goodwill* não são reversíveis.

Na venda ou perda de controlo de unidades geradoras de caixa, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação das perdas ou ganhos de capital.

2.10 Concentração de atividades empresariais

Empresas Subsidiárias e Associadas

Os investimentos financeiros em empresas subsidiárias e associadas encontram-se registados na demonstração da posição financeira consolidada e individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10 e 11), respetivamente.

Uma empresa subsidiária é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce controlo. Presume-se a existência de controlo quando o **Grupo** e/ou a **Empresa** está exposto, ou tem o direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento na participada e tem a capacidade de influenciar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades relevantes da participada independentemente da percentagem que detém sobre os seus capitais próprios.

Por outro lado, uma empresa associada é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto, o que em geral acontece quando a participação financeira se situa entre os 20% e os 50% dos direitos de voto.

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são registadas inicialmente pelo seu custo e posteriormente ajustadas pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas subsidiárias e associadas por contrapartida de “Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de “Outro rendimento integral” e pelos dividendos recebidos.

Adicionalmente, as participações em subsidiárias e associadas poderão igualmente ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade. Quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade, é realizada uma avaliação, sendo registadas como gastos na Demonstração dos resultados, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

O excesso do custo de aquisição face ao justo valor de ativos e passivos identificáveis da subsidiária e/ou associada na data de aquisição é considerado *goodwill* relativo à mesma e incluído no valor do investimento financeiro em subsidiárias e/ou associadas. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um rendimento do exercício na rubrica de “Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, após confirmação do justo valor atribuído.

Quando as perdas em empresas subsidiárias e/ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** e/ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária e/ou associada, caso em que é registada uma provisão (nota 2.22).

Quando as perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir são objeto de reversão, à exceção das perdas por imparidade sobre o *goodwill*.

Os dividendos recebidos de empresas subsidiárias e associadas são registados como uma diminuição do valor dos “Investimentos em subsidiárias” e “Investimentos em associadas”, respetivamente.

Os ganhos e perdas não realizados em transações com subsidiárias e associadas são eliminados proporcionalmente ao interesse do **Grupo** na subsidiária e/ou associada, por contrapartida do investimento nessa mesma entidade. As perdas não realizadas são similarmente eliminadas, mas somente até ao ponto em que a perda não evidencie que o ativo transferido esteja em situação de imparidade.

Empresas controladas conjuntamente

Os investimentos em empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial. A classificação destes investimentos é determinada pela existência de um acordo contratual que demonstra e regula o controlo da empresa. De acordo com o método de equivalência patrimonial, os investimentos são registados inicialmente ao custo e ajustado posteriormente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente por contrapartida de “Ganhos/perdas

em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, e por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de “Outro rendimento integral” e pelos dividendos recebidos.

Adicionalmente, os investimentos em entidades conjuntamente controladas podem ser ajustados através do reconhecimento de perdas de imparidade. Sempre que houver indícios que os ativos possam estar em imparidade, uma avaliação é realizada e caso exista perda por imparidade é registado como gasto nas demonstrações financeiras, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

Quando a quota-parte das perdas atribuídas ao **Grupo** é equivalente ou excede o valor da participação financeira nas empresas controladas conjuntamente, o **Grupo** reconhece perdas adicionais se tiver assumido obrigações, ou caso tenha efetuado pagamentos em benefício das entidades controladas conjuntamente.

Os ganhos e perdas não realizáveis nas transações com entidades conjuntamente controladas são eliminados na proporção dos interesses do **Grupo** na entidade, registando esse movimento no respetivo investimento que detém. As perdas não realizáveis são também eliminadas, mas apenas até ao ponto em que as perdas não signifiquem que o ativo transferido esteja em imparidade.

No caso de concentrações de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam o método da comunhão de interesses (*Book Value Method* ou *Predecessor Accounting Method*), não sendo reconhecido qualquer goodwill.

Uma combinação de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum é uma combinação na qual as empresas ou negócios adquiridos são, em última instância, controlados pela(s) mesma(s) entidades(s), antes e depois da concentração.

Pela aplicação do *Book-Value Method*, a entidade adquirente deve reconhecer os ativos adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos pelo respetivo custo, não necessitando de efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existindo qualquer reconhecimento de goodwill (ou goodwill negativo) ou impacto em resultados nas demonstrações financeiras individuais de ambas as entidades.

2.11 Ativos financeiros

Classificação, reconhecimento inicial e mensuração subsequente

No momento do seu reconhecimento inicial, os ativos financeiros são classificados numa das seguintes categorias:

- i) Ativos financeiros ao custo amortizado;
- ii) Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral; ou
- iii) Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.

A classificação é efetuada tendo em consideração os seguintes aspetos:

- i) o modelo de negócio do **Grupo** para a gestão do ativo financeiro; e
- ii) as características dos fluxos de caixa contratuais do ativo financeiro.

Avaliação do Modelo de Negócio

O **Grupo** procede a uma avaliação do modelo de negócio no qual o instrumento financeiro é detido, ao nível do *portfolio*, dado que esta abordagem reflete da melhor forma como os ativos são geridos e

como a informação é disponibilizada aos órgãos de gestão. A informação considerada nesta avaliação incluiu:

- as políticas e objetivos estabelecidos para o *portfolio* e a operacionalidade prática dessas políticas, incluindo a forma como a estratégia de gestão se foca no recebimento de juros contratualizados ou na realização de *cash flows* através da venda dos ativos;
- a forma como a performance do *portfolio* é avaliada e reportada aos órgãos de gestão do **Grupo**;
- a avaliação dos riscos que afetam a performance do modelo de negócio (e dos ativos financeiros detidos no âmbito desse modelo de negócio) e a forma como esses riscos são geridos;
- a frequência, volume e periodicidade das vendas nos períodos anteriores, os motivos para as referidas vendas e as expectativas sobre as vendas futuras. Contudo, a informação sobre as vendas não deverá ser considerada isoladamente, mas como parte de uma avaliação global da forma como o **Grupo** estabelece objetivos de gestão dos ativos financeiros e de como os *cash flows* são obtidos;
- e
- Avaliação se os *cash flows* contratuais correspondem somente ao recebimento de capital e juros (*SPPI - Solely Payments of Principal and Interest*).

Para efeitos desta avaliação, “capital” é definido como o justo valor do ativo financeiro no seu reconhecimento inicial. “Juro” é definido como a contrapartida pelo valor temporal do dinheiro, pelo risco de crédito associado ao montante em dívida durante um determinado período de tempo e para outros riscos e custos associados à atividade (ex. risco de liquidez e custos administrativos), bem como uma margem de lucro.

Na avaliação dos instrumentos financeiros em que os *cash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito de o **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default – “non-recourse asset”*); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

Reclassificação entre categorias de instrumentos financeiros

Se o **Grupo** alterar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, o que se espera que ocorra de forma pouco frequente e excepcional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - “Instrumentos financeiros”. A reclassificação é aplicada prospectivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 – “Instrumentos financeiros”, não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio cujo objetivo principal é a detenção de ativos para recolha dos seus fluxos de caixa contratuais; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

A categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” inclui aplicações em instituições de crédito, crédito a clientes, títulos de dívida geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais (obrigações de dívida pública e obrigações emitidas por empresas) e contas a receber.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

As aplicações em instituições de crédito e os créditos a clientes são reconhecidos na data em que os fundos são disponibilizados à contraparte (*settlement date*). Os títulos de dívida são reconhecidos na data da negociação (*trade date*), ou seja, na data em que o **Grupo** se compromete a adquiri-los.

Os ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado. Adicionalmente, estão sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperadas, as quais são registadas por contrapartida da rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários”.

Os juros dos ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos na rubrica “Margem financeira”, com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.23.

Os ganhos ou perdas geradas no momento do seu desreconhecimento são registadas na rubrica “Ganhos /(perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado”, na rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários” e “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” no caso das contas a receber.

2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio em que o objetivo é a recolha dos seus fluxos de caixa contratuais e a venda desse ativo financeiro; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

Adicionalmente, no reconhecimento inicial de um instrumento de capital, que não seja detido para negociação, nem uma retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3, o **Grupo** pode optar irrevogavelmente por classificá-lo na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” (FVOCI). Esta opção é exercida numa base casuística, investimento a investimento e está apenas disponível para os instrumentos financeiros que cumpram a definição de instrumentos de capital prevista na IAS 32, não podendo ser utilizada para os instrumentos financeiros cuja classificação como instrumento de capital

na esfera do emitente seja efetuada ao abrigo das exceções previstas nos parágrafos 16A a 16D da IAS 32.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral e, no momento da sua alienação, os respetivos ganhos ou perdas acumuladas em outro rendimento integral são reclassificados para uma rubrica específica de resultados designada “Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral”.

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral estão também sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperada. As perdas por imparidade estimadas são reconhecidas em resultados, na rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários”, por contrapartida de outro rendimento integral, e não reduzem a quantia escriturada do ativo financeiro no balanço.

Os juros, prémios ou descontos dos ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos na rubrica “Margem financeira” com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.23.

Os instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral. Os dividendos são reconhecidos em resultados quando for atribuído o direito ao seu recebimento.

Não é reconhecida imparidade para instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral, sendo os respetivos ganhos ou perdas acumuladas registadas em variações de justo valor transferidos para Resultados transitados no momento do seu desreconhecimento.

2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de resultados” (FVTPL) se o modelo de negócio definido pelo **Grupo** para a sua gestão ou as características dos seus fluxos de caixa contratuais não cumprirem as condições acima descritas para ser mensurada ao custo amortizado (2.11.1), nem ao justo valor através de outro rendimento integral (FVOCI) (2.11.2).

Os ativos financeiros detidos para negociação ou gestão e cuja performance é avaliada numa base de justo valor são mensurados ao FVTPL em virtude de não serem detidos nem para a recolha de fluxos de caixa contratuais nem para venda desses ativos financeiros.

Adicionalmente, o **Grupo** pode designar irrevogavelmente um ativo financeiro, que cumpra os critérios para ser mensurado ao custo amortizado ou o FVOCI, ao justo valor através de resultados, no momento do seu reconhecimento inicial, se tal eliminar ou reduzir significativamente uma incoerência na mensuração ou no reconhecimento (*accounting mismatch*), que de outra forma resultaria da mensuração de ativos ou passivos ou do reconhecimento de ganhos e perdas sobre os mesmos em diferentes bases.

2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros

- i) O **Grupo** desreconhece um ativo financeiro quando, e apenas quando:
- os direitos contratuais aos fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro expiram; ou
 - transfere o ativo financeiro tal como definido nos pontos ii) e iii) abaixo e a transferência satisfaz as condições para o desreconhecimento de acordo com o ponto iv).
- ii) O **Grupo** transfere um ativo financeiro se, e apenas se, se verificar uma das situações seguintes:
- transferir os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro; ou
 - reter os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).
- iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:
- o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
 - o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
 - o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.
- iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:
- se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
 - se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
 - se o **Grupo** não transferir nem reter substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, deve determinar se reteve o controlo do ativo financeiro. Neste caso:
 - se o **Grupo** não reteve o controlo, deve desreconhecer o ativo financeiro e reconhecer separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência; e
 - se o **Grupo** reteve o controlo, deve continuar a reconhecer o ativo financeiro na medida do seu envolvimento continuado no ativo financeiro.
- v) A transferência dos riscos e benefícios referida no ponto anterior é avaliada por comparação da exposição do **Grupo**, antes e depois da transferência, à variabilidade das quantias e momentos de ocorrência dos fluxos de caixa líquidos resultantes do ativo transferido.
- vi) A questão de saber se o **Grupo** reteve ou não o controlo (ver ponto iv acima) do ativo transferido depende da capacidade daquele que recebe a transferência para vender o ativo. Se aquele que

recebe a transferência tiver capacidade prática para vender o ativo na sua totalidade a um terceiro não relacionado e for capaz de exercer essa capacidade unilateralmente e sem necessitar de impor restrições adicionais à transferência, considera-se que a entidade não reteve o controle. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controle.

2.11.5 Crédito abatido ao ativo ("*write-off*")

O **Grupo** reconhece um crédito abatido ao ativo quando não tem expectativas razoáveis de recuperar um ativo na sua totalidade ou parcialmente. Este registo ocorre após todas as ações de recuperação desenvolvidas pelo **Grupo** se revelarem infrutíferas. Os créditos abatidos ao ativo são registados em contas extrapatrimoniais.

2.11.6 Modificação dos ativos financeiros

Se as condições de um ativo financeiro forem modificadas, o **Grupo** avalia se os fluxos de caixa do ativo modificado são substancialmente diferentes.

Se os fluxos de caixa forem substancialmente diferentes, os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo financeiro original são considerados expirados e aplicam-se os princípios descritos na nota 2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros.

Se a modificação de um ativo financeiro mensurado ao custo amortizado ou ao FVOCI não resultar no desreconhecimento do ativo financeiro, então o **Grupo** recalcula em primeiro lugar o valor contabilístico bruto do ativo financeiro aplicando a taxa de juro efetiva original do ativo e reconhece o ajustamento resultante como ganho ou perda de modificação em resultados. Para ativos financeiros com taxa variável, a taxa de juro efetiva original usada para calcular o ganho ou a perda da modificação é ajustada para refletir as condições atuais do mercado no momento da modificação. Quaisquer custos ou comissões incorridas e comissões recebidas como parte da modificação ajustam o valor contabilístico bruto do ativo financeiro modificado e são amortizados durante o prazo remanescente do ativo financeiro modificado.

2.12 Capital

Um instrumento é classificado como instrumento de capital quando não existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal, evidenciando um interesse residual nos ativos de uma entidade após a dedução de todos os seus passivos.

Custos diretamente atribuíveis à emissão de instrumentos de capital são registados por contrapartida do capital próprio como uma dedução ao valor da emissão. Valores pagos e recebidos pelas compras e vendas de instrumentos de capital são registados no capital próprio, líquidos dos custos de transação.

Os custos com uma emissão de capital próprio que não se concluiu são reconhecidos como gasto.

As distribuições efetuadas por conta de instrumentos de capital são deduzidas ao capital próprio como dividendos quando declaradas.

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição, como uma redução do capital próprio, na rubrica "Ações próprias" sendo os ganhos ou perdas inerentes à sua alienação registados em "Outras reservas".

Quando alguma empresa subsidiária adquire ações da empresa-mãe (ações próprias) o pagamento, que inclui os gastos incrementais diretamente atribuíveis, é deduzido ao capital próprio atribuível aos detentores do capital da empresa-mãe até que as ações sejam canceladas, reemitidas ou alienadas.

Quando tais ações são subsequentemente vendidas ou reemitidas, qualquer recebimento, líquido de gastos de transação diretamente atribuíveis e de impostos, é refletido no capital próprio dos detentores do capital da empresa, em outras reservas.

A extinção de ações próprias é refletida nas demonstrações financeiras como uma redução do Capital social e na rubrica Ações próprias, pelo valor nominal e de aquisição, respetivamente, sendo o diferencial apurado entre os dois montantes registado em Outras reservas.

2.13 Passivos financeiros

Um instrumento é classificado como passivo financeiro quando existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal.

Financiamentos obtidos

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido, líquido de despesas com a emissão, o qual corresponde ao respetivo justo valor nessa data. Subsequentemente, são mensurados pelo método do custo amortizado, sendo os correspondentes encargos financeiros calculados de acordo com a taxa de juro efetiva e, contabilizados em resultados de acordo com o pressuposto da especialização dos exercícios, encontrando-se os montantes vencidos e não liquidados à data do balanço, classificados na rubrica de “Financiamentos obtidos” (Nota 31).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos futuros durante a vida esperada do instrumento financeiro para a quantia escriturada líquida do passivo financeiro.

Contas a pagar

As contas a pagar classificadas como passivo corrente são registadas pelo seu valor nominal, o que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

As contas a pagar classificadas como passivo não corrente, para as quais não exista uma obrigação contratual pelo pagamento de juros, são mensuradas inicialmente ao valor descontado e subsequentemente pelo respetivo custo amortizado, determinado de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

As contas a pagar (saldos de fornecedores e outros credores) são responsabilidades respeitantes à aquisição de mercadorias ou serviços, no decurso normal das suas atividades. Se o pagamento for devido dentro de um ano ou menos são classificadas como passivo corrente. Caso contrário são classificadas como passivos não correntes.

Confirming

O Grupo contrata operações de *confirming* com instituições financeiras, as quais são enquadráveis como *reverse factoring agreements*. No âmbito destes protocolos, alguns fornecedores celebram livremente acordos com essas instituições financeiras que lhes permitem a antecipação do recebimento dos créditos abrangidos. Quando a substância económica dos passivos financeiros não se altera, o Grupo mantém a classificação contabilística dos referidos créditos na rubrica “Contas a pagar” até à data do seu vencimento nos termos normais do contrato de fornecimento celebrado entre o Grupo e o fornecedor, o que acontece sempre que:

- i. o prazo de vencimento corresponda a um prazo usualmente praticado na indústria em que o **Grupo** se insere, verificando-se este facto por não existirem alterações dos prazos de

pagamento para prazos fora do intervalo que normalmente é aplicável a outros fornecedores que não tenham aderido ao referido programa,

- ii. O **Grupo** não suporte encargos adicionais com a operação de antecipação de pagamento, face à alternativa de pagamento no vencimento normal.

Quando a natureza das operações não cumpre os requisitos acima definidos, o grupo reclassifica o passivo para “Financiamentos obtidos”.

As operações de *confirming* de fornecedores são classificadas como “Fluxos de caixa das atividades operacionais” na demonstração dos fluxos de caixa, quando cumpram os critérios acima definidos.

Instrumentos financeiros derivados

Os instrumentos financeiros derivados são registados ao justo valor na data em que o Grupo negocia os contratos e são subsequentemente mensurados ao justo valor. O justo valor é obtido através de preços de mercado cotados em mercados ativos, incluindo transações de mercado recentes, e modelos de avaliação, nomeadamente: modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de valorização de opções. Os derivados são considerados como ativos quando o seu justo valor é positivo e como passivos quando o seu justo valor é negativo. Os resultados de reavaliação são reconhecidos em “Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados”.

Certos derivados embutidos em outros instrumentos financeiros, como seja a indexação da rentabilidade de instrumentos de dívida ao valor das ações ou índices de ações, são bifurcados e tratados como derivados separados, quando o seu risco e características económicas não sejam claramente relacionadas com os do contrato hospedeiro e este não seja mensurado ao justo valor com variações reconhecidas em resultados. Estes derivados embutidos são mensurados ao justo valor, com as variações subsequentes reconhecidas na demonstração de resultados.

Os derivados são também registados em contas extrapatrimoniais pelo seu valor teórico (valor notional).

Passivos financeiros bancários não derivados

Os passivos financeiros bancários não derivados incluem essencialmente os recursos de clientes. Estes passivos financeiros são registados (i) inicialmente pelo seu justo valor deduzido dos custos de transação incorridos e (ii) subsequentemente ao custo amortizado, com base no método da taxa efetiva.

O **Grupo** procede ao desreconhecimento de passivos financeiros quando estes são cancelados, extintos ou expiram.

2.14 Compensação de instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o seu valor líquido é apresentado na demonstração da posição financeira consolidada apenas quando existe a possibilidade legal de compensar os valores reconhecidos e existe a intenção de os liquidar em base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

2.15 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos aos membros executivos do Conselho de administração e aos quadros dirigentes dos CTT ao abrigo de Planos de remuneração de longo prazo são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, os benefícios concedidos a serem liquidados com base em ações próprias (instrumentos de capital próprio), são reconhecidos pelo justo valor na data de atribuição.

Dado que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos empregados, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio.

O justo valor determinado na data da atribuição do benefício é reconhecido como custo de forma linear ao longo do período em que o mesmo é adquirido pelos beneficiários, decorrente de prestação de serviços, com o correspondente aumento no capital próprio.

Quando a liquidação é efetuada em numerário, o valor dessas responsabilidades é determinado no momento da sua atribuição e posteriormente atualizado, no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte. A responsabilidade é registada em “Gastos com pessoal” e “Outros passivos”, de forma linear entre a data da atribuição e a data de vencimento, na proporção do tempo decorrido entre essas datas.

2.16 Operações de titularização

O **Grupo** tem em curso quatro operações de titularização de crédito ao consumo (Ulisses Finance No.1, Chaves Funding No.8, Ulisses Finance No.2 e Ulisses Finance No.3) e uma operação de titularização de locação financeira (Fénix 1), em que foi originador dos ativos titularizados. Relativamente às operações Ulisses Finance No.1, Chaves Funding No.8, Ulisses Finance No.2 e Ulisses Finance No.3 o **Grupo** manteve o controlo sobre os ativos e passivos na medida em que adquiriu as suas tranches residuais. Estas entidades são consolidadas nas demonstrações financeiras do Grupo de acordo com a política contabilística 2.2.

Adicionalmente o **Grupo** é investidor único na operação de titularização Next Funding No.1, que tem como ativo subjacente os saldos dos cartões de crédito originados pelo cartão de crédito Universo emitido pela Sonae Financial Services. Esta entidade é consolidada nas demonstrações financeiras do Grupo de acordo com a política contabilística 2.2.

2.17 Imparidade de ativos financeiros

Perdas por imparidade

O **Grupo** determina as perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. Para este efeito, as operações são classificadas num dos seguintes três *stages*:

- *Stage 1*: são classificadas neste *stage* as operações em que não se verifica um aumento significativo no risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas que resultem de um evento de *default* que poderá ocorrer num período de 12 meses após a data de reporte (perdas de crédito esperadas a 12 meses).
- *Stage 2*: são classificadas neste *stage* as operações em que se verifica um aumento significativo do risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial, mas que não estão em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas resultantes de eventos de *default* que poderão ocorrer ao longo do período de vida residual esperado das operações (perdas de crédito esperadas “*lifetime*”).
- *Stage 3*: são classificadas neste *stage* as operações em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem a perdas de crédito esperadas “*lifetime*”. São igualmente classificadas em *stage 3* as operações de crédito

adquiridas ou originadas em situação de imparidade (*Purchased or Originated Credit-Impaired – POCI*).

Informação forward looking

Para os modelos baseados em histórico, nomeadamente os aplicáveis ao Crédito Auto, está prevista a utilização de uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*. Neste caso foram selecionados o Produto Interno Bruto, a Taxa de Desemprego e o Índice Harmonizado de Preços no Consumidor.

À data de referência, e fruto da última revisão do Modelo esta componente não estava a ser aplicada uma vez que não se verificaram relações estatísticas explicativas e intuitivas entre estas variáveis e o comportamento do histórico utilizado.

Também para a carteira de cartão de crédito, cujo modelo também é baseado em dados históricos, existe uma metodologia de *forward looking* que se baseia igualmente em variáveis económicas (recolhidas a partir dos Boletins Económicos de Banco de Portugal com projeções), nomeadamente a Taxa de desemprego, Índice Harmonizado de Preços no Consumidor, Consumo privado, Exportações de bens e serviços e PIB a preços de mercado. Realizando diversos testes com várias combinações obtém-se um conjunto de resultados estatísticos que avaliam a correlação das variáveis com as Probabilidades de *Default*. Até à data de referência os resultados não registaram relevância nem robustez estatística suficiente para a inclusão da componente no modelo.

Por último, no caso do crédito habitação, cujos dados históricos relativos a incumprimento são virtualmente inexistentes, revelou-se impossível aplicar uma componente *forward-looking* de base estatística pelo que se optou por aplicar especial conservadorismo nas últimas revisões dos parâmetros baseados em *benchmarks*.

Aumento significativo de risco de crédito (SICR)

Atividade bancária

O aumento significativo do risco de crédito (SICR) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto, independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage 2* quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*); ou
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

Atividade não bancária

Um aumento significativo no risco de crédito ocorre se existir evidência objetiva que um ativo financeiro está em imparidade, pela existência de dados observáveis, nomeadamente, sobre os seguintes eventos de perda: dificuldade financeira significativa do devedor; reestruturação de um valor em dívida ao **Grupo** em termos que não seria executado de outra forma; quebra contratual, devido à irrecuperabilidade ou atraso nos pagamentos de juros ou capital; se for provável que o devedor entrará em falência, entre outros fatores.

Definição de ativos financeiros em default e em situação de imparidade

São considerados em default os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de default;
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada; e
- Créditos com montantes abatidos ao ativo.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Análise individual

São objeto de análise individual os Clientes que se encontrem numa das seguintes condições:

- Clientes particulares do Banco CTT com exposições superiores a 500.000 Euros;
- Exposições a instituições de crédito, entidades soberanas, bancos centrais ou a empresas através de títulos de dívida que estejam em *stage 2* ou *3*;
- Clientes da 321 Crédito com produto de factoring;
- Clientes com produto de locação mobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 70.000 Euros; e
- Clientes com produto de locação imobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 75.000 Euros ou cujo rácio LTV seja superior a 50% ou inexistente.

Estimativa das perdas de crédito esperadas - Análise coletiva

As operações que não são sujeitas a análise individual de imparidade são agrupadas tendo em conta as suas características de risco e sujeitas a análise coletiva de imparidade. A carteira de crédito do **Grupo** encontra-se dividida por graus de risco internos e de acordo com os seguintes segmentos:

Ativos financeiros

Oferta de retalho	Crédito hipotecário	Consiste na oferta de crédito à habitação do Banco que têm um imóvel residencial como colateral, independente do grau de conclusão da sua construção
	Descobertos	Inclui a oferta de descobertos bancários do Banco e as ultrapassagens de crédito
	Crédito Automóvel	Inclui a oferta de crédito automóvel de usados com reserva de propriedade da 321 Crédito
	Cartões de crédito	Inclui a oferta do Cartão de crédito Universo
Soberanos		Os títulos de dívida pública da zona euro e as exposições obtidas através do contrato de cessão de créditos
Corporate		Os depósitos e aplicações noutras ICs, outros financiamentos concedidos a OICs e os títulos de dívida corporate
Outros		Diversos portfolios <i>legacy</i> da 321 Crédito em fase de <i>run-off</i>

As perdas de crédito esperadas tratam-se de estimativas de perdas de crédito que são determinadas da seguinte forma:

- ativos financeiros sem sinais de imparidade à data de reporte: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber;
- ativos financeiros com sinais de imparidade à data de reporte: a diferença entre o valor bruto contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa estimados;
- compromissos de crédito não utilizados: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais resultantes caso o compromisso seja realizado e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber.

Os principais inputs utilizados para a mensuração das perdas de crédito esperadas numa base coletiva, incluem as seguintes variáveis:

- Probabilidade de incumprimento (designados adiante como “*Probability of Default*” ou PD);

- Perda dado o incumprimento (designados adiante como “*Loss Given Default*” ou LGD); e
- Exposição dado o incumprimento (designados adiante como “*Exposure at Default*” ou EAD).

Estes parâmetros são obtidos através de modelos internos, e outros dados históricos relevantes, tendo em conta modelos regulamentares já existentes adaptados em função dos requisitos da IFRS 9.

As PD são calculadas com base em históricos, quando disponíveis ou *benchmarks*, nos restantes casos. Caso exista uma alteração do grau de risco da contraparte ou da exposição, a estimativa da PD associada também varia. As PDs são calculadas considerando as maturidades contratuais das exposições.

O **Grupo** recolhe indicadores de performance e *default* acerca das suas exposições de risco de crédito com análises por tipos de clientes e produtos.

A LGD é a magnitude da perda que se espera que ocorra caso a exposição entre em incumprimento. O **Grupo** estima os parâmetros de LGD com base em *benchmarks* e, nos segmentos onde existe, com base no histórico. No caso de contratos garantidos por imóveis, os rácios de LTV (*loan-to-value*) são um parâmetro de elevada relevância na determinação da LGD.

A EAD representa a exposição esperada caso a exposição e/ou cliente entre em incumprimento. O **Grupo** obtém os valores da EAD a partir da exposição atual da contraparte e de alterações potenciais ao respetivo valor atual em resultado das condições contratuais. Para compromissos, o valor da EAD considera tanto o valor de crédito utilizado como a expectativa do valor potencial futuro que poderá ser utilizado de acordo como contrato.

Como descrito anteriormente, com exceção dos ativos financeiros que consideram uma PD a 12 meses por não apresentarem um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** calcula o valor das perdas de crédito esperada tendo em conta o risco de incumprimento durante o período máximo de maturidade contratual do contrato, mesmo que, para efeitos da gestão do risco, seja considerado um período superior. O período contratual máximo será considerado como o período até à data em que o **Grupo** tem o direito de exigir o pagamento ou terminar o compromisso ou garantia.

Para os ativos financeiros “Disponibilidades em outras instituições de crédito”, “Aplicações em Outras Instituições de Crédito” e “Investimentos em títulos” as imparidades são calculadas atribuindo:

- i) uma probabilidade de *default* que deriva do *rating* externo do emitente ou contraparte, respetivamente; e
- ii) uma *Loss Given Default* (LGD) definida pelo **Grupo**, com base em dados da agência de *rating* da Moody’s, e consoante estar-se perante uma entidade *Corporate* ou Soberana.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Valores a receber ao abrigo da IFRS 15

Para valores a receber ao abrigo da IFRS 15, o Grupo e a Empresa aplicam um modelo de imparidade simplificado, aplicando o expediente prático previsto na IFRS 9, segundo o qual aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas, calculadas com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante (2 anos), estimando taxas de perda estimada por empresa e/ou tipologia de cliente para todo o período do ativo, e não apenas para 12 meses. As perdas de crédito esperadas incorporam ainda uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*, neste caso o Produto Interno Bruto.

A **Empresa** e o **Grupo** aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas de valores a receber ao abrigo da IFRS 15, segmentando o cálculo das perdas esperadas em função da empresa e do tipo de cliente, tendo sido consideradas as seguintes matrizes distintas:

- Clientes dos CTT – clientes gerais;
- Clientes dos CTT – operadores estrangeiros;
- Clientes da CTT Contacto;
- Clientes da CTT Expresso – três matrizes distintas em função da segmentação de clientes gerais; e
- Clientes da CTT Expresso - operadores estrangeiros.

As perdas históricas incorridas são revistas de forma a refletir as diferenças entre as condições económicas esperadas e as do período histórico usado.

As perdas esperadas são atualizadas sempre que se verifique uma alteração relevante do risco de crédito na empresa, alterações na tipologia de clientes ou alterações relevantes no negócio ou enquadramento macroeconómico.

2.18 Inventários

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao menor entre o custo de aquisição e o valor de realização líquido, utilizando-se o custo médio ponderado como método de custeio das saídas de armazém.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso de este ser inferior ao custo, são registadas como gastos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas”.

2.19 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas

Os ativos não correntes, são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma venda em vez de o ser através do seu uso continuado. Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda, seja muito provável e o ativo esteja disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) se tenha assumido um compromisso de vender; e (iii) seja expectável que a venda se concretize num período de 12 meses.

Os ativos não correntes classificados como detidos para venda são mensurados ao menor de entre a sua quantia escriturada antes desta classificação e o seu justo valor, deduzido dos custos de venda. Quando o justo valor é inferior à quantia escriturada, a diferença é reconhecida em “Depreciações/ amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, na Demonstração dos resultados por naturezas.

Os ativos não correntes detidos para venda são apresentados em linha própria da demonstração da posição financeira consolidada.

Os ativos não correntes detidos para venda não são sujeitos a amortização e depreciação.

No âmbito da atividade bancária e no decurso da atividade corrente de concessão de crédito, o **Grupo** incorre no risco de não conseguir que todo o seu crédito seja reembolsado. No caso de créditos com colateral, o **Grupo** procede à execução desses bens em dação/adjudicação para liquidação do crédito concedido.

Por força do disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) os Bancos estão impedidos, salvo autorização concedida pelo Banco de Portugal, de adquirir imóveis que não sejam indispensáveis à sua instalação e funcionamento ou à prossecução do seu objeto social (n.º1 do artigo 112º do RGICSF) podendo, no entanto, adquirir imóveis por reembolso de crédito próprio, devendo as situações daí resultantes serem regularizadas no prazo de 2 anos o qual, havendo motivo fundado, poderá ser prorrogado pelo Banco de Portugal, nas condições que este determinar (art.114º do RGICSF).

Estes ativos são registados, no seu reconhecimento inicial, pelo menor de entre o seu justo valor deduzido dos custos esperados de venda e o valor de balanço do crédito concedido objeto de recuperação (crédito vincendo no caso de contratos de locação financeira). Subsequentemente, estes ativos são mensurados ao menor de entre o valor de reconhecimento inicial e o justo valor deduzido dos custos de venda e não são depreciados.

Sempre que o justo valor líquido dos custos de venda e manutenção (incluindo *haircuts* definidos na tabela de descontos constantes do Anexo II da Carta Circular n.º 2018/00000062) apurado seja inferior ao valor pelo qual o mesmo está reconhecido na Demonstração da posição financeira consolidada do **Grupo**, é registada uma perda por imparidade no montante do decréscimo de valor apurado. As perdas de imparidade são registadas por contrapartida de resultados do exercício. Caso o justo valor líquido dos custos de venda, em momento posterior ao reconhecimento de imparidades, indique um ganho, o **Grupo** poderá refletir esse ganho até ao montante máximo da imparidade que tenha sido constituída sobre esse ativo.

As avaliações periódicas dos imóveis são realizadas por peritos avaliadores independentes especializados neste tipo de serviços.

Os resultados das operações descontinuadas são apresentados, em linha própria na Demonstração dos resultados por naturezas, a seguir ao Imposto sobre o rendimento e antes do Resultado líquido do exercício.

Quando o **Grupo** e a **Empresa** estão comprometidos com um plano de venda de uma subsidiária que envolva a perda de controlo sobre a mesma, todos os ativos e passivos dessa subsidiária são classificados como detidos para venda, desde que se cumpram os requisitos referidos anteriormente, ainda que o **Grupo** e a **Empresa** retenham algum interesse residual na subsidiária após a venda.

2.20 Distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos, quando aprovados pelos acionistas em Assembleia Geral da **Empresa** e enquanto não pagos ao acionista, é reconhecida como um passivo.

2.21 Benefícios aos empregados

GRI 201-3

O **Grupo** e a **Empresa** adotam como política contabilística para o reconhecimento das suas responsabilidades pelo pagamento das prestações de cuidados de saúde pós-reforma e outros benefícios, os critérios consagrados na IAS 19, através do método de custeio atuarial “Unidade de crédito projetada” (Nota 32).

Para obtenção da estimativa do valor das responsabilidades (Valor presente da obrigação de benefício definido) e do gasto a reconhecer em cada período, é efetuado anualmente um estudo atuarial por entidade independente de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis. O “Valor presente da obrigação de benefício definido” é registado no passivo na rubrica de “Benefícios aos empregados”.

Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos benefícios pós-emprego são registados em outro rendimento integral no período em que ocorram. Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos outros benefícios de longo prazo são registados na rubrica “Gastos com o pessoal”.

A **Empresa** e o **Grupo** reconhecem na rubrica “Gastos com o pessoal” os custos com serviço corrente e com serviços passados. O juro líquido sobre o passivo é reconhecido como resultado financeiro na rubrica “Gastos e perdas financeiros”.

As Responsabilidades por Serviços Passados são reconhecidas de forma imediata na demonstração dos resultados.

Benefícios pós-emprego - Cuidados de saúde

- Plano IOS

Os trabalhadores subscritores da Caixa Geral de Aposentações (C.G.A.) e os trabalhadores beneficiários da Segurança Social (“S.S.”), (admitidos no quadro efetivo da Empresa após 19 de maio de 1992 e até 31 de dezembro de 2009), podem usufruir dos benefícios, no âmbito dos cuidados de saúde, previstos no Regulamento das Obras Sociais dos CTT. Tais benefícios são extensíveis a todos os trabalhadores efetivos da Empresa, quer se encontrem no ativo, quer na situação de aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os trabalhadores admitidos na Empresa após 31 de dezembro de 2009, apenas poderão usufruir dos benefícios previstos no Regulamento das Obras Sociais enquanto se mantiverem vinculados à Empresa por um contrato individual de trabalho, não lhe assistindo tal direito na aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os benefícios com cuidados de saúde respeitam, nomeadamente, à comparticipação no custo dos medicamentos, dos serviços médico-cirúrgicos, de enfermagem e de meios auxiliares de diagnóstico e dos serviços hospitalares, conforme estabelecido no Regulamento das Obras Sociais dos CTT.

O financiamento do plano de cuidados de saúde pós-emprego é garantido na sua maior parte pela Empresa e pelos copagamentos dos beneficiários aquando da utilização de determinados serviços, sendo o restante coberto pelas quotas pagas pelos beneficiários.

A adesão ao plano de cuidados de saúde pós-emprego implica o pagamento por parte dos beneficiários titulares (aposentados e reformados) de uma quota correspondente a 2,25% da pensão. Decorrente da alteração ao Plano de Saúde efetuada pela Empresa o montante da quota foi uniformizado passando o mesmo montante a ser pago também por cada familiar inscrito. Em determinadas situações especiais poderá haver isenção do pagamento de quota quer para titulares quer para familiares.

O plano de cuidados de saúde é regulado pelo Regulamento das Obras Sociais dos CTT e a gestão é assegurada pela Gestão Social e da Saúde da Direção de Pessoas e Cultura dos CTT, que por sua vez contratou a Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA (“Médis”), para prestação dos serviços de assistência médica. O contrato com a Médis vigora desde o dia 1 de janeiro de 2015.

As responsabilidades futuras com benefícios pós-emprego decorrentes dos serviços passados dos colaboradores do **Grupo** estão refletidas nas demonstrações financeiras do **Grupo** através do reconhecimento de um passivo específico, não tendo sido constituído qualquer plano ou “*funding arrangement*” para cobertura destas responsabilidades, sendo o seu financiamento efetuado através da atividade regular do **Grupo**.

- Apólice Seguro

Na sequência do Programa de Otimização de Recursos Humanos, iniciado em 2016, a Empresa assegurou aos trabalhadores, como parte integrante do pacote de incentivos, a manutenção de um Plano de Cuidados de Saúde através de um seguro de saúde com idênticas coberturas e copagamentos constantes, em cada momento, no Regulamento de Obras Sociais (ROS), de acordo com os seguintes critérios:

- Trabalhadores com 50 ou mais anos: manutenção dos benefícios de saúde, para o próprio e familiares inscritos conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, com pagamento de quotas no mesmo montante que vinham pagando (2,25% dos seus rendimentos), ou superiores se os futuros rendimentos (no caso de virem a existir) vierem a ser mais elevados, sendo obrigatório a entrega do comprovativo;
- Trabalhadores com menos de 50 anos: manutenção dos benefícios de saúde conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, pelo período de dois anos, ficando isentos do pagamento de quota, após o que não beneficiarão de qualquer solução de saúde a cargo da empresa.

Presentemente, a gestão deste plano é assegurada pela Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A..

- Cuidados Médicos Pós-Reforma - SAMS

A empresa 321 Crédito, S.A. tem como responsabilidade o pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os seus trabalhadores assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (“BTE”) n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para o cálculo são considerados os valores do Anexo III no ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial. Para a contagem de tempo de serviço considerou-se a data de antiguidade no grupo.

Em cada data de relato a empresa mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos nos moldes acima referidos.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2022, havia 149 beneficiários no ativo e 2 pensionistas, a beneficiar deste tipo de cuidados de saúde.

Benefícios pós-emprego – Plano de Pensões

A empresa CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. procede ao pagamento a um grupo fechado de colaboradores da Transporta (empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019)

em situação de reforma, de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma pagas pela Segurança Social.

Em cada data de relato o **Grupo** mantém registado uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento de complementos de pensões a empregados da empresa à data em que aquela havia sido adquirida ao Estado Português.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2022, havia 16 beneficiários, a receber este tipo de complemento de pensão de reforma.

Outros benefícios de longo prazo

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são reconhecidas na Demonstração dos resultados, na sua totalidade, no momento de passagem do empregado para aqueles regimes.

- Taxa de assinatura telefónica

Trata-se de um benefício assumido pelos CTT de pagamento da taxa de telefone fixo a um grupo fechado de trabalhadores aposentados e cônjuges sobreviventes (4.006 beneficiários em 31 de dezembro de 2021 e 3.529 beneficiários em 31 de dezembro de 2022), que beneficiavam da mesma em 01/06/2004 no montante de 15,30 Euros mensais. Durante o ano de 2013 o Conselho de Administração dos CTT deliberou substituir este pagamento por uma medida equivalente que se traduziu a partir de 1 de janeiro de 2014, na substituição deste apoio financeiro por uma prestação em espécie.

- Pensões por acidente de serviço

Corresponde essencialmente a responsabilidades com o pagamento de pensões por acidentes em serviço, relativas a trabalhadores subscritores da CGA.

De acordo com a legislação em vigor, no que diz respeito aos trabalhadores subscritores da CGA, são da responsabilidade da Empresa os encargos com pensões que tiverem sido atribuídas a título de reparação de danos resultantes de acidentes em serviço, e dos quais tenha resultado a incapacidade permanente ou morte do trabalhador. O valor destas pensões é atualizado por diploma legal.

As responsabilidades contraídas até 31 de dezembro de 2015 continuarão a ser suportadas pelos CTT. A partir de 1 de janeiro de 2016 os CTT contrataram uma apólice de seguro para cobrir estas responsabilidades tal como já acontece para os trabalhadores da Segurança Social.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 havia 65 beneficiários, respetivamente, a receber este tipo de pensão.

- Subsídio mensal vitalício (SMV)

Constitui um subsídio previsto no regime jurídico das prestações familiares do D.L. n.º 133-B/97 de 30 de maio, retificado pela Declaração de retificação n.º 15-F/97, de 30 de setembro, alterado pelos D.L. n.º 248/99, de 02 de julho, 341/99 de 25 de agosto, 250/2001 de 21 de setembro e 176/2003, de 02 de agosto.

São beneficiários os trabalhadores no ativo ou aposentados, que tenham descendentes, maiores de 24 anos, portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que se encontrem em situação que os impossibilite de proverem normalmente à sua subsistência pelo exercício de atividade profissional. No caso de se tratar de beneficiários subscritores da CGA, o encargo com o subsídio é da responsabilidade dos CTT.

No entanto, o SMV foi substituído pela Prestação Social para a Inclusão (que se destina a apoiar as pessoas com deficiência/incapacidade nos encargos acrescidos com a deficiência), instituída pelo D.L. n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, prevendo-se que até 31 de dezembro de 2023 deixe de existir e, portanto, de ser pago pelos CTT.

A Prestação Social para a Inclusão é automaticamente atribuída aos titulares do SMV abrangidos pelo sistema de Segurança Social. Contudo, no que se refere aos trabalhadores beneficiários do regime de proteção social convergente, titulares do SMV, a atribuição da Prestação Social de Inclusão não é automática, sendo os trabalhadores obrigados a solicitar a respetiva conversão do SMV, nos termos do n.º 2 do artigo 52º do DL n.º 126-A/2017, de 6 de outubro. Nesta conformidade e com o objetivo de informar os beneficiários destas alterações, a **Empresa** enviou carta aos trabalhadores subscritores da CGA, ex-trabalhadores aposentados CGA e procuradores que dele têm vindo a beneficiar, informando-os que deverão solicitar, junto dos competentes serviços da Segurança Social, a conversão do SMV.

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2021 havia 6 beneficiários nestas condições, a receber um valor mensal de 177,64 Euros, 12 meses por ano e no limite até ao final de 2023, data em que deixará de ser paga pelos CTT. Este valor é atualizado por Portaria dos Ministérios das Finanças e da Solidariedade e da Segurança Social.

- Prémio de carreira

Ao abrigo da cláusula 69ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, a 321 Crédito, S.A. assumiu o compromisso de, à data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, conceder ao trabalhador um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data. Em caso de morte no ativo, será pago um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva que o trabalhador auferia à data da morte.

Para este efeito, considera-se o salário base, as diuturnidades e todas as componentes extra. Pressupõe-se que as mesmas têm o crescimento salarial superior ao da tabela salarial, de modo a contemplar eventuais progressões.

As diuturnidades são calculadas de acordo com o valor estabelecido no Anexo II do ACT, prevendo-se, inclusivamente, o aumento que resulta do número de anos de serviço.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho

Na esfera da 321 Crédito, em caso de morte resultante de um acidente de trabalho, haverá lugar ao pagamento de um capital – subsídio por morte - de acordo com o definido na cláusula 72ª do ACT referido anteriormente. Para a responsabilidade com subsídio por morte resultante de acidente de trabalho o cálculo utiliza o valor fixado no Anexo II do ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial e as probabilidades de morte por acidente de trabalho.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Plano de contribuições definidas - Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma

No âmbito do modelo de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de vencimentos foi determinada a afetação de um montante fixo mensal para Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma aos membros executivos do Conselho de Administração.

Estas contribuições enquadram-se na definição de um plano de contribuição definida. Ao abrigo de um plano de contribuição definida, são pagas contribuições fixas para um fundo, mas não existe nenhuma obrigação legal ou construtiva de se fazerem pagamentos adicionais se o fundo não tiver ativos suficientes para pagar todos os direitos dos trabalhadores aos benefícios pós-emprego. A obrigação é, portanto, efetivamente limitada ao montante contribuído para o fundo pelo que o risco atuarial e de investimento são colocados no empregado. Para os planos de contribuição definida, o valor reconhecido no período é a contribuição a pagar em troca do serviço prestado pelos empregados durante o período. As contribuições para um plano de contribuição definida, que não se espera que sejam integralmente liquidados no prazo de 12 meses após o fim do período de relato anual em que o empregado presta o serviço relacionado, são descontadas ao seu valor presente.

2.22 Provisões e passivos contingentes

São reconhecidas provisões (Nota 33) quando, cumulativamente: (i) se tem uma obrigação presente (legal ou construtiva) resultante dum acontecimento passado, (ii) seja provável que o seu pagamento venha a ser exigido e (iii) exista uma estimativa fiável da quantia da obrigação.

O montante das provisões corresponde ao valor presente da obrigação, sendo a atualização financeira registada como custo financeiro na rubrica de “Gastos e perdas financeiros” (Nota 51).

As provisões são revistas na data de cada balanço e são ajustadas de modo a refletir a melhor estimativa a essa data.

Provisão para participações financeiras

Quando as perdas em empresas subsidiárias ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária ou associada, caso em que é registada uma Provisão para investimentos em associadas.

Provisão para reestruturação

São constituídas provisões para reestruturação sempre que um plano formal detalhado de reestruturação tenha sido aprovado pelo **Grupo** e este tenha sido iniciado ou divulgado publicamente, que identifica:

- O negócio ou parte de um negócio em questão;
- As principais localizações afetadas;
- A localização, função e número aproximado de empregados que receberão retribuições pela cessação dos seus serviços;
- Os dispêndios que serão levados a efeito;
- Quando será implementado o plano; e
- Foi criada uma expectativa válida nos afetados de que levará a efeito a reestruturação ao começar a implementar esse plano ou ao anunciar as suas principais características aos afetados por ele.

A provisão para reestruturação inclui os dispêndios diretos provenientes da reestruturação que são os que sejam quer necessariamente consequentes da reestruturação, quer não associados com as atividades continuadas da entidade.

A provisão para reestruturação não inclui os gastos de requalificar ou deslocalizar pessoal que continua, comercialização e investimento em novos sistemas e redes de distribuição e que são reconhecidos na mesma base como se surgissem independentemente de uma reestruturação nos gastos do período em que ocorrem.

Os ganhos esperados na alienação de ativos não são tidos em consideração na mensuração de uma provisão de reestruturação, mesmo se a venda de ativos for vista como parte da reestruturação.

Provisão para desmantelamento

São constituídas provisões para os custos de desmantelamento, remoção do ativo e restauração do local de certos ativos, quando esses ativos começam a ser utilizados e seja possível estimar a respetiva obrigação com fiabilidade, ou quando existe o compromisso contratual de reposição de espaços alugados por terceiros. Quando o efeito do valor temporal do dinheiro for material, os passivos ambientais que não sejam liquidados num futuro próximo são mensurados pelo seu valor presente.

Provisão para processos judiciais em curso

É registada uma provisão para processos judiciais em curso quando exista uma estimativa fiável de custos a incorrer decorrentes de ações interpostas por terceiros, com base na avaliação da efetivação da probabilidade de pagar tendo por base o parecer dos advogados.

Provisões para contratos onerosos

O **Grupo** reconhece uma provisão para contratos onerosos sempre que os custos não evitáveis de satisfazer as obrigações do contrato excedem os benefícios económicos que se espera sejam recebidos ao abrigo do mesmo.

Ativos e Passivos Contingentes

Quando alguma das condições para o reconhecimento de provisões não é preenchida, procede-se à divulgação dos eventos como passivo contingente (Nota 33). Os passivos contingentes são: (i) obrigações possíveis que surjam de acontecimentos passados e cuja existência somente será confirmada pela ocorrência, ou não, de um ou mais acontecimentos futuros, incertos e não totalmente sob o seu controlo, ou (ii) obrigações presentes que surjam de acontecimentos passados mas que não são reconhecidas porque não é provável que uma saída de recursos que incorpore benefícios económicos seja necessária para liquidar a obrigação, ou a quantia da obrigação não possa ser mensurada com suficiente fiabilidade. Os passivos contingentes são divulgados, a menos que seja remota a possibilidade de uma saída de recursos.

Os ativos e passivos contingentes são avaliados continuamente para assegurar que os desenvolvimentos estão apropriadamente refletidos nas demonstrações financeiras.

Se se tornar provável que um exfluxo de benefícios económicos futuros será exigido para um item previamente tratado como um passivo contingente, é reconhecida uma provisão nas demonstrações financeiras do período em que a alteração da probabilidade ocorra.

Se se tornar virtualmente certo de que ocorrerá um influxo de benefícios económicos, o ativo e o rendimento relacionado são reconhecidos nas demonstrações financeiras do período em que a alteração ocorra.

O **Grupo** não reconhece ativos e passivos contingentes.

2.23 Rédito

O rédito é mensurado pelo montante que a entidade espera ter direito a receber no âmbito do contrato celebrado com o cliente.

O modelo de reconhecimento do rédito é baseado em cinco passos de análise, por forma a determinar quando o rédito deve ser reconhecido e qual o montante a reconhecer:

- 1) Identificar o contrato com o cliente;
- 2) Identificação das “*performance obligations*”;
- 3) Determinar o preço da transação;
- 4) Alocar o preço da transação; e
- 5) Reconhecimento do rédito.

O rédito é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, o que depende se as “*performance obligations*” são satisfeitas ao longo do tempo ou se pelo contrário o controlo sobre o bem ou serviço é transferido para o cliente num determinado momento. O rédito é mensurado ao justo valor da retribuição recebida ou a receber, líquida de impostos sobre o valor acrescentado, abatimentos e descontos.

O rédito relativo à prestação de serviços postais, nomeadamente vendas de filatelia e pré-franquiados, é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, ou seja, no momento da efetiva utilização dos selos ou envelopes para entrega do correio. No entanto, como alguns destes produtos nunca chegam a ser utilizados pelos clientes, como por exemplo os selos de coleção, são realizados inquéritos a clientes de modo a obter informação sobre o padrão de utilização dos produtos pré-pagos e selos e assim estimar a percentagem que não se espera que venha a ser utilizada, cujo rédito correspondente é reconhecido no momento da venda do selo ou envelope. Nas restantes situações, o rédito é diferido em função do referido padrão de utilização.

O rédito da prestação de serviços Expresso é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, ou seja, no momento da entrega da encomenda ao destinatário final, sendo o rédito diferido até esse momento.

O rédito relativo às vendas de produtos de merchandising afetas ao negócio postal é reconhecido no momento em que os produtos são transferidos para o comprador, o que normalmente ocorre no momento da transação, sendo nesse momento satisfeita a “*performance obligation*”.

O rédito relativo a apartados é reconhecido ao longo do período dos respetivos contratos. Com a adesão ao serviço “apartados” os clientes dos CTT podem rececionar a sua correspondência num apartado numa loja CTT em vez de receberem a correspondência na sua residência ou sede da **Empresa**. Os clientes pagam um único valor anual pela adesão ao serviço, não sendo pago qualquer valor adicional em função da quantidade de correspondência recebida. Desta forma, foi identificada uma única obrigação de desempenho correspondente à disponibilização do apartado ao longo do período de 1 ano, sendo o rédito integralmente alocado à única obrigação de desempenho identificada e reconhecido linearmente ao longo do período do contrato (1 ano).

O rédito relativo a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, é estimado com base em sondagens e índices acordados com os operadores postais homólogos e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. O rédito inicial é reconhecido na rubrica “Vendas e serviços prestados”, por contrapartida da rubrica de contas a receber. Assim, por conta provisória entende-se uma conta a receber cujo valor corresponde à melhor estimativa dos CTT para o valor que irá ser faturado aos operadores postais homólogos. Este valor é provisório pois está ainda sujeito a validação por parte das contrapartes, nomeadamente dos volumes/ pesos transportados, sendo o processo gerido por uma câmara de compensação.

No momento da confirmação final dos parâmetros, as diferenças entre o valor provisório da conta a receber e o valor final confirmado são reconhecidas na rubrica “Vendas e serviços prestados” da Demonstração de Resultados. Historicamente, estas diferenças não são significativas.

As comissões por cobranças efetuadas e por venda de produtos financeiros são reconhecidas na data da prestação de contas com o cliente. O rédito reconhecido corresponde apenas à comissão cobrada pelos CTT, os quais atuam enquanto agente. Os montantes são liquidados através de “encontro de contas” com as contrapartes. Neste âmbito, os CTT abatem ao valor a entregar aos seus clientes pelas cobranças efetuadas por conta dos clientes e pelas vendas dos seus produtos financeiros nas lojas CTT, os valores das comissões que lhe são devidas no âmbito da sua atuação enquanto agente.

A obrigação de desempenho subjacente ao reconhecimento do rédito resultante das cobranças efetuadas pelo emitente e da venda de produtos financeiros corresponde à intermediação financeira na venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros e cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação. A retribuição destes contratos é variável de acordo com a IFRS 15, na medida em que os CTT têm direito a receber um valor fixo como “performance bónus” no momento da venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros ou da cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação tendo em conta as metas/ patamares definidos nos contratos. Esta componente é estimada de acordo com o “*most likely amount*” tendo em conta os valores de intermediação do ano.

O reconhecimento do rédito no negócio “soluções empresariais” ocorre no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, isto é, na data da efetiva da prestação do serviço ao cliente. Os contratos associados a cada projeto são desagregados por tarefas (obrigações de desempenho), sendo apurado o valor a aplicar a cada transação e o reconhecimento efetuado na data em que a mesma se encontra satisfeita. No caso da venda de produtos, o rédito é reconhecido apenas no momento da entrega do produto ao cliente. O rédito de projetos de outsourcing é reconhecido como uma única obrigação de desempenho de forma linear ao longo do período, com exceção dos projetos que variam consoante o serviço efetivamente prestado cujo rédito é reconhecido no momento em que ocorre esta prestação.

Identificamos no quadro seguinte as principais entidades que assumem a posição contratual de “cliente” e a frequência com que são realizados os encontros de contas:

Produto/ Serviço	Parceiro/ Cliente	Periodicidade/ encontro de contas
Certificados de Aforro/ Tesouro	IGCP	diário
Cobrança Postal	Todas as entidades que solicitam aos CTT, o Serviço de Cobrança, mas essencialmente tratam-se de empresas de <i>utilities</i> e Câmaras Municipais	diário
Seguros/ PPR	Fidelidade, Mapfre e Metlife	diário
Western Union	Western Union	bi-semanal
Coimas	ANSR	diário
Títulos à cobrança	Sindicatos	diário

O **Grupo** atua como agente nestas transações na medida em que:

- Não obtém controlo dos bens ou serviços prestados aos clientes finais;
- Não detém qualquer risco de inventário (não aplicável neste tipo de serviços);
- Não é identificado pelo cliente final como a parte responsável pelo cumprimento das obrigações de performance; e
- O preço do produto financeiro não é definido pelo **Grupo**.

No que respeita à definição dos preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal para o ano de 2022, o qual funcionou como período de transição, os preços implementados pelos CTT apresentaram 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.

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 1 de março de 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, será de 6,24%.

O réditio de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o **Grupo** e para a **Empresa** e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O **Grupo** e a **Empresa** registam parte dos juros recebidos de depósitos em outros rendimentos operacionais, que se referem a depósitos de curto-prazo no segmento “Serviços Financeiros”. O **Grupo** e a **Empresa** consideram que os recebimentos associados a investimento temporário em fundos e que vão ser pagos a terceiros é um dos objetivos operacionais do segmento “Serviços Financeiros”. Na demonstração de fluxos de caixa, a parte do juro é reconhecida como fluxo de caixa operacional.

No âmbito da atividade bancária, os rendimentos de serviços e comissões são reconhecidos da seguinte forma:

- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos na execução de um ato significativo são reconhecidos em resultados quando o ato significativo tiver sido concluído;
- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos à medida que os serviços são prestados são reconhecidos em resultados no período a que se referem; e
- Os rendimentos de serviços e comissões que são uma parte integrante da taxa de juro efetiva de um instrumento financeiro são registados em resultados pelo método da taxa de juro efetiva.

No âmbito da atividade bancária, os resultados referentes a juros de instrumentos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro resultado integral são reconhecidos na rubrica Margem Financeira, utilizando o método da taxa efetiva.

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro ou, quando apropriado, um período mais curto, para o valor líquido atual de balanço do ativo ou passivo financeiro. A taxa de juro efetiva é estabelecida no reconhecimento inicial dos ativos e passivos financeiros e não é revista subsequentemente.

Para o cálculo da taxa de juro efetiva são estimados os fluxos de caixa futuros considerando todos os termos contratuais do instrumento financeiro, não considerando, no entanto, eventuais perdas de crédito futuras. O cálculo inclui as comissões que sejam parte integrante da taxa de juro efetiva, custos de transação e todos os prémios e descontos diretamente relacionados com a transação.

No caso de ativos financeiros ou grupos de ativos financeiros semelhantes para os quais foram reconhecidas perdas por imparidade, os juros registados em juros e proveitos similares são determinados com base na taxa de juro utilizada na mensuração da perda por imparidade.

O **Grupo** e a **Empresa** não reconhecem juros para ativos financeiros com valores em atraso há mais de 90 dias.

Os critérios de reconhecimento do rédito associado à prestação do serviço de mediação de seguros são apresentados na nota 2.29.

2.24 Subsídios obtidos

Os subsídios apenas são reconhecidos quando exista uma garantia razoável de que irão ser recebidos e que o **Grupo** e a **Empresa** irão cumprir com as condições exigidas para a sua atribuição.

Os subsídios ao investimento associados à aquisição ou produção de ativos fixos tangíveis são reconhecidos inicialmente no passivo não corrente, sendo subsequentemente imputados numa base sistemática como rendimentos do período, de forma consistente e proporcional às depreciações dos bens a cuja aquisição se destinaram.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na Demonstração dos resultados por naturezas como rendimentos durante os períodos necessários para os balancear com os gastos incorridos, na medida em que os subsídios não sejam reembolsáveis.

2.25 Locações

O **Grupo** efetua locações de diversos edifícios e viaturas. Os contratos de locação são habitualmente negociados para períodos fixos, mas poderão existir opções de prorrogação, embora na maioria dos contratos os períodos de renovação exijam o acordo do locador e locatário. Os termos e condições das locações são negociados numa base individual.

O **Grupo** e a **Empresa** determinam se um contrato é uma locação ou inclui uma locação na data de início do contrato.

Quando se trata de um contrato de locação, o **Grupo** e a **Empresa** registam os Ativos de direito de uso, os quais são reconhecidos na rubrica de Ativos Fixos Tangíveis com os correspondentes Passivos de locação, na data em que o controlo sobre a utilização do ativo locado é transferido para o **Grupo** ou para a **Empresa**.

O **Grupo** e a **Empresa** não utilizam os expedientes práticos permitidos pela IFRS 16 de não considerar para os Ativos de direito de uso os contratos de curto prazo (duração inferior a 12 meses) ou os contratos de valor reduzido, sendo os respetivos pagamentos considerados para a determinação dos Ativos de Direito de Uso.

O **Grupo** e a **Empresa** utilizam o expediente prático permitido pela IFRS 16 de não separar as componentes de locação e componentes de não locação.

Os Passivos de locação são mensurados inicialmente pelo valor presente dos pagamentos da locação que se vencem após a data de entrada em vigor da locação, descontados à taxa de juro implícita do contrato. Quando essa taxa não possa ser determinada, é utilizada a taxa de juro incremental do **Grupo**, correspondente à taxa de juro que o locatário teria de pagar para obter um ativo de valor semelhante num ambiente económico com termos e condições comparáveis.

Os pagamentos da locação incluídos na mensuração dos Passivos de locação incluem: pagamentos fixos, deduzidos de incentivos à locação a receber; pagamentos variáveis que dependem de um índice ou taxa; valores expeáveis de serem pagos pelo locatário enquanto garantias de valor residual; o preço de exercício de uma opção de compra caso o locatário esteja razoavelmente certo de exercer tal

opção; pagamentos de penalidades para rescindir a locação, caso o termo de locação reflita o exercício da opção de rescisão.

O Passivo de locação é mensurado pelo custo amortizado, utilizando o método do juro efetivo e é remensurado quando existam alterações aos pagamentos futuros resultantes da aplicação de índices ou taxas ou se existirem outras alterações como sendo a alteração do prazo de locação, mudança de expectativa acerca do exercício de uma opção de compra, renovação do prazo ou de rescisão do contrato. Nestes casos, o **Grupo** e a **Empresa** reconhecem o montante da remensuração do Passivo de locação como um ajustamento aos Ativos de direito de uso. Quando o Passivo remensurado é superior ou inferior ao Ativo do direito de uso, o diferencial é reconhecido em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos”.

Para a determinação do prazo da locação, o **Grupo** e a **Empresa** consideram:

- Os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, avaliando se qualquer uma das partes tem um incentivo económico para não rescindir o contrato, de tal forma, que incorreria numa penalidade não mais do que não significativa, caso em que o contrato é considerado executável para além da data em que o mesmo pode ser rescindido; e
- Se cada uma das partes tem o direito de rescindir o contrato sem a permissão da outra parte com uma penalidade não mais do que não significativa, considerando que uma locação não é mais executória, apenas quando, ambas as partes têm esse direito. Consequentemente, se apenas uma das partes tiver o direito de rescindir o contrato de locação sem a permissão da outra parte, com no máximo uma penalidade não significativa, o **Grupo** e a **Empresa** consideram que o contrato é executável para além da data em que o contrato pode ser rescindido por essa parte.

Os Ativos de direito de uso são apresentados numa classe isolada, integrando a rubrica dos Ativos fixos tangíveis, inicialmente mensurados ao modelo do custo, que compreende o valor inicial do Passivo de locação, ajustado de qualquer pagamento feito antes da data de início do contrato de locação, acrescido de qualquer custo inicial incorrido e uma estimativa para os custos de desmantelamento (quando aplicável), deduzido de qualquer incentivo recebido. O Ativo de direito de uso é subsequentemente depreciado pelo método das quotas constantes de acordo com o prazo da locação. O direito de uso é periodicamente ajustado por determinadas remensurações ao Passivo de locação, nomeadamente por atualizações de índices ou renegociações de preço, e por perdas de imparidade (se existirem).

As rendas variáveis que não dependem de um índice ou taxa não são incluídas na mensuração do Passivo de locação, nem do Ativo de direito de uso. Tais pagamentos são reconhecidos enquanto gastos no período no qual o evento ou condição que dá lugar aos pagamentos ocorre.

Quando o **Grupo** ou a **Empresa** transfere um ativo para uma entidade terceira, e simultaneamente entra num contrato de locação do mesmo ativo com essa entidade terceira, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam os requisitos da IFRS 15 para determinar se a transferência qualifica como venda do ativo.

Caso a transferência se qualifique como uma transação de venda, o **Grupo** e a **Empresa** irá mensurar o Ativo de direito de uso do *leaseback* como uma proporção do anterior valor líquido contabilístico que se relaciona com o direito de uso retido pelo **Grupo** ou **Empresa**, registando um ganho ou perda na proporção dos direitos transferidos para a entidade terceira.

Caso o justo valor da retribuição pela venda do ativo não seja equivalente ao justo valor do ativo, ou caso os pagamentos da locação não correspondam a valores de mercado, o **Grupo** ou **Empresa** irá efetuar os seguintes ajustamentos para mensurar os resultados da venda a justo valor: quaisquer termos abaixo de mercado serão contabilizados como pagamentos antecipados da locação; e

quaisquer termos acima de mercado serão contabilizados como financiamento adicional prestado pelo terceiro ao **Grupo** ou **Empresa**.

Quando o **Grupo** ou **Empresa** efetuam a sublocação de parte do Ativo de direito de uso a uma outra entidade, passa a atuar como locatário em relação ao locador principal e como sublocador em relação ao sublocatário.

Enquanto sublocador, o **Grupo** e a **Empresa** determinam à data de início da locação, se a locação se qualifica como financeira ou operacional, considerando: i) como ativo subjacente ao contrato de sublocação, o Ativo de direito de uso reconhecido no contrato de locação principal; e ii) como taxa de juro de desconto a taxa de juro implícita na sublocação ou a taxa de juro incremental do contrato de locação principal.

Quando o contrato de sublocação se qualifica como locação financeira, o **Grupo** e a **Empresa** procedem ao desreconhecimento do Ativo de direito de uso, e regista um saldo a receber do sublocatário, que é subseqüentemente regularizado pelo registo dos juros corridos e dos reembolsos efetuados pelo sublocatário.

2.26 Encargos financeiros

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos quando incorridos. Como exceção, os juros são capitalizados quando os empréstimos são diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os encargos financeiros com empréstimos obtidos são registados como gasto financeiro de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

2.27 Impostos

Imposto sobre o rendimento (“IRC”)

O imposto sobre o rendimento corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando se relacionam com itens registados diretamente no capital próprio. Nestes casos os impostos diferidos são igualmente registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é baseado no lucro tributável do período das várias entidades incluídas no perímetro de consolidação, calculado de acordo com os critérios fiscais vigentes à data do relato financeiro. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis noutros exercícios. O lucro tributável exclui ainda gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis. O valor do imposto corrente a pagar ou a receber é a melhor estimativa do valor que se espera vir a pagar, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento, se alguma, de acordo com a IFRIC 23 – Incerteza sobre tratamento fiscal de imposto sobre rendimentos. A estimativa é efetuada com base no método mais provável, ou, caso a resolução possa ditar intervalos de valores em causa, utilizar o método do valor esperado.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes registados dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação.

São geralmente reconhecidos passivos por impostos diferidos para todas as diferenças temporárias tributáveis. São reconhecidos ativos por impostos diferidos para as diferenças temporárias dedutíveis. Porém tal reconhecimento unicamente se verifica quando existem expectativas razoáveis de lucros

fiscais futuros suficientes para utilizar esses ativos por impostos diferidos, ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos ativos possam ser utilizados. Em cada data de relato é efetuada uma revisão desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função das expectativas quanto à sua utilização futura.

Os ativos e os passivos por impostos diferidos são mensurados utilizando as taxas de tributação que se espera estarem em vigor à data da reversão das correspondentes diferenças temporárias, com base nas taxas de tributação (e legislação fiscal) que esteja formal ou substancialmente emitida na data de relato, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento.

Os CTT encontram-se abrangidos pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades que engloba todas as empresas em que os CTT participam, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que simultaneamente sejam residentes em Portugal e tributadas em sede IRC, com exceção da NewSpring Services, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A., CTT Services, S.A. e Fundo TechTree. As restantes empresas são tributadas individualmente com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

Até 2020 inclusive, o Banco CTT e as suas subsidiárias, elegíveis para integrarem o RETGS, recebiam dos CTT o valor referente ao prejuízo fiscal com que contribui para o IRC consolidado do grupo CTT e, de igual modo, pagavam aos CTT o valor referente ao seu contributo positivo para o IRC consolidado do grupo CTT. A partir de 2021, considera-se que o Grupo Banco CTT é um “sub-consolidado fiscal” dentro do Regime em que os CTT – Correios de Portugal, S.A. são a sociedade dominante. Desta forma, as subsidiárias do Banco CTT efetuam as liquidações de IRC ao Banco CTT, e este paga ou recebe o valor líquido apurado para o Grupo Banco CTT à referida sociedade dominante. No caso em que existam valores históricos a receber dos CTT por parte do Banco, eventuais pagamentos de IRC aos CTT são liquidados por via da utilização/redução do valor a receber, só existindo pagamento efetivo após não haver valores históricos a receber. Os saldos a pagar pela sociedade dominante são, atualmente, dívida remunerada para com a subsidiária.

Imposto sobre o valor acrescentado (“IVA”)

Para efeito de IVA a **Empresa** encontra-se enquadrada no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade operações isentas, enquadráveis no art.º 9.º do Código do IVA e outras sujeitas e não isentas, razão pela qual utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método da afetação real e o método do *pro rata*. Em situação semelhante também se encontra o Banco CTT, que pela natureza das operações que pratica, essencialmente operações financeiras, também utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método do *pro rata*. As restantes empresas do Grupo, residentes em território nacional, também se encontram enquadradas no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade, essencialmente, operações sujeitas.

2.28 Especialização

Os rendimentos e os gastos são registados de acordo com o pressuposto da especialização dos períodos, pelo que são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre rendimentos e gastos gerados e os correspondentes montantes faturados são registados em “Outros ativos correntes” ou em “Outros passivos correntes”. Os rendimentos recebidos e os gastos pagos antecipadamente são registados por contrapartida das rubricas de “Diferimentos”, respetivamente, no passivo e no ativo.

2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros

Os CTT, S.A., o Banco CTT, a 321 Crédito e a MedSpring, S.A. são entidades autorizadas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") para a prática da atividade de mediação de seguros, na categoria de Mediador de Seguros Ligado, de acordo com o artigo 8º, alínea a), subalínea i), do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, desenvolvendo a atividade de mediação de seguros nos ramos vida e não vida.

No âmbito dos serviços de mediação de seguros o **Grupo** efetua a venda de contratos de seguros. Como remuneração pelos serviços prestados de mediação de seguros, o **Grupo** recebe comissões de mediação de contratos de seguros, as quais estão definidas em acordos/protocolos estabelecidos com as Seguradoras.

As comissões recebidas pelos serviços de mediação de seguros são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo que as comissões cujo recebimento ocorre em momento diferente do período a que respeita são objeto de registo como valor a receber numa rubrica de "Outros Ativos Correntes".

2.30 Julgamentos e estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram utilizados julgamentos e estimativas que afetam as quantias reportadas de ativos e passivos, assim como as quantias reportadas de rendimentos e gastos durante o período de reporte. As estimativas e pressupostos são determinados com base no melhor conhecimento existente e na experiência de eventos passados e/ou correntes considerando determinados pressupostos relativos a eventos futuros. No entanto, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis (notas 5 e 6)

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, a partir do mês em que o ativo se encontra disponível para utilização. As taxas de depreciação/amortização praticadas refletem o melhor conhecimento sobre a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, quando se afigura necessário.

ii) Imparidade do Goodwill e investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos (notas 9, 10, 11 e 12)

O **Grupo** e a **Empresa** testam o *goodwill* e o investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos com o objetivo de verificar se os mesmos estão em imparidade, de acordo com a política referida na Nota 2.19. O cálculo dos valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa envolve julgamento e reside substancialmente na análise da Gestão em relação à evolução futura da respetiva participada. Na avaliação subjacente aos cálculos efetuados são utilizados pressupostos baseados na informação disponível quer do negócio, quer do enquadramento macroeconómico. As variações destes pressupostos poderão ter impactos ao nível dos resultados e no conseqüente registo de imparidades.

iii) Imparidade de contas a receber (nota 25)

O **Grupo** e a **Empresa** registam perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. No caso das perdas esperadas de contas a receber no âmbito da IFRS 15 o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo simplificado, calculando as perdas esperadas até à maturidade para todas as suas contas a receber, com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, estimando taxas de perda estimada por empresas e tipologia de cliente.

iv) Instrumentos Financeiros – IFRS 9

Classificação e mensuração (notas 14, 15, 20, 35 e 36)

A classificação e mensuração dos ativos financeiros depende dos resultados do teste SPPI (análise das características dos fluxos de caixa contratuais, para concluir se os mesmos correspondem unicamente a pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida) e do teste do modelo de negócio.

O **Grupo** determina o modelo de negócio tendo em consideração a forma como os grupos de ativos financeiros são geridos em conjunto para atingir um objetivo de negócio específico. Esta avaliação requer julgamento, na medida em que têm de ser considerados, entre outros, os seguintes aspetos: a forma como o desempenho dos ativos é avaliada; e os riscos que afetam o desempenho dos ativos e a forma como esses riscos são geridos.

O **Grupo** monitoriza os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro rendimento integral que sejam desreconhecidos antes da sua maturidade, para perceber os motivos subjacentes à sua alienação e determinar se são consistentes com o objetivo do modelo de negócio definido para esses ativos. Esta monitorização insere-se no processo de avaliação contínua pelo **Grupo** do modelo de negócio dos ativos financeiros que permanecem em carteira, para determinar se o mesmo é adequado e, caso não seja, se houve uma alteração do modelo de negócio e conseqüentemente uma alteração prospetiva da classificação desses ativos financeiros.

Perdas por imparidade em ativos financeiros ao custo amortizado e instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral (nota 25)

A determinação das perdas por imparidade para instrumentos financeiros envolve julgamentos e estimativas relativamente aos seguintes aspetos, entre outros:

Aumento significativo do risco de crédito: As perdas por imparidade correspondem às perdas esperadas em caso de *default* num horizonte temporal de 12 meses, ou a maturidade estimada se inferior, para os ativos em *stage 1*, e às perdas esperadas considerando a probabilidade de ocorrência de um evento de *default* em algum momento até à data de maturidade do instrumento financeiro, para os ativos em *stage 2* e 3. Um ativo é classificado em *stage 2* sempre que se verifique um aumento significativo no respetivo risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. Na avaliação da existência de um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** tem em consideração informação qualitativa e quantitativa, razoável e sustentável.

Definição de grupo de ativos com características de risco de crédito comuns: Quando as perdas de crédito esperadas são mensuradas numa base coletiva, os instrumentos financeiros são agrupados com base em características de risco comuns. Este procedimento é necessário para assegurar que, no caso de se verificar uma alteração das características de risco de crédito, a segmentação dos ativos é revista. Esta revisão pode resultar na criação de novos portfólios ou na transferência dos ativos para portfólios já existentes, que reflitam melhor as suas características de risco de crédito.

Probabilidade de incumprimento: A probabilidade de incumprimento representa um fator determinante na mensuração das perdas de crédito esperadas. A probabilidade de incumprimento corresponde a uma estimativa da probabilidade de incumprimento num determinado período temporal, cujo cálculo é efetuado com base em *benchmarks* ou através de dados de mercado.

Perda dado o incumprimento: Corresponde a uma estimativa da perda num cenário de incumprimento. É baseada na diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os que o **Grupo** espera receber, por via dos fluxos de caixa gerados pelo negócio do cliente ou dos colaterais do crédito. O apuramento da estimativa de perda dado o incumprimento, tem por base, entre outros aspetos, os diferentes cenários de recuperação, informação histórica, informação de mercado, os custos envolvidos no processo de recuperação e a estimativa de valorização dos colaterais associados às operações de crédito.

Justo valor dos instrumentos financeiros derivados (nota 15)

O justo valor é baseado em cotações de mercado quando disponíveis e, na sua ausência, é determinado com base na utilização de preços de transações recentes, semelhantes e realizadas em condições de mercado ou com base em metodologias de avaliação, baseadas em técnicas de fluxos de caixa futuros descontados considerando as condições de mercado, o efeito do tempo, a curva de rentabilidade e fatores de volatilidade. Estas metodologias podem requerer a utilização de pressupostos ou julgamentos na estimativa do justo valor. Consequentemente, a utilização de diferentes metodologias ou de diferentes pressupostos ou julgamentos na aplicação de determinado modelo poderiam originar resultados diferentes daqueles reportados.

v) Impostos diferidos (nota 52)

O reconhecimento de impostos diferidos ativos pressupõe a existência de resultados e matéria coletável futura. Os impostos diferidos ativos e passivos foram determinados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura. Alterações na legislação fiscal podem influenciar o valor dos impostos diferidos.

vi) Benefícios aos empregados (nota 32)

A determinação das responsabilidades com o pagamento de benefícios pós-emprego, nomeadamente com cuidados de saúde, requer a utilização de pressupostos e estimativas, incluindo a utilização de projeções atuariais, taxas de desconto e outros fatores que podem ter impacto nos gastos e nas responsabilidades com estes benefícios. Quaisquer alterações nos pressupostos utilizados, os quais estão descritos na Nota 32, terão impacto no valor contabilístico das responsabilidades com benefícios aos empregados. Os CTT têm como política rever periodicamente os principais pressupostos atuariais, caso o seu impacto seja material nas demonstrações financeiras.

vii) Provisões (nota 33)

O **Grupo** e a **Empresa** exercem julgamento considerável na mensuração e reconhecimento de provisões. O julgamento é necessário de forma a aferir a probabilidade que um contencioso tem de ser bem-sucedido. As provisões são constituídas quando se espera que processos em curso irão originar a saída de fluxos, a perda seja provável e possa ser razoavelmente estimada. Devido às incertezas inerentes ao processo de avaliação, as perdas reais poderão ser diferentes das originalmente estimadas na provisão. Estas estimativas estão sujeitas a alterações à medida que nova informação fica disponível. Revisões às estimativas destas perdas podem afetar resultados futuros.

viii) Passivos de locação (nota 31)

O cálculo do valor dos passivos de locação requer a determinação do período executório do contrato de locação, considerando os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, nomeadamente a existência de incentivo económico de qualquer das partes para não rescindir o contrato. Quaisquer alterações no prazo de locação terão impacto no valor contabilístico dos passivos de locação. Os CTT revêm periodicamente os prazos de locação.

Fontes de incerteza nas estimativas:

Detalhamos abaixo as principais fontes de incertezas nas estimativas efetuadas:

i. Transição energética

As alterações climáticas e a transição energética impactam já hoje as atividades do Grupo de várias formas e continuarão a influenciar a transformação de negócio no futuro. O Relatório Integrado providencia uma ampla discussão sobre a abordagem do Grupo para identificar, avaliar e gerir os riscos e oportunidades associados às alterações climáticas. A maior atenção dos diferentes stakeholders para as questões relacionadas com as alterações climáticas pode afetar a percepção e imagem que têm do **Grupo CTT**, com potencial impacto negativo e/ou positivo na reputação e nas receitas da Empresa, sendo essencial endereçar os desafios associados à transição energética e à transformação digital para responder a múltiplas forças externas e tomar decisões informadas e devidamente ponderadas em todos os níveis do **Grupo**.

Neste sentido, o **Grupo** continua a avançar no seu compromisso de liderar a transição energética, tendo definido um forte plano de descarbonização com vista a alcançar um balanço Net-Zero de emissões carbónicas até 2030. Está também totalmente comprometido com o desenvolvimento de um modelo de negócios sustentável de médio e longo prazo, sendo uma das empresas signatárias dos 10 princípios do UNGC – United Nations Global Compact. Em particular, o **Grupo** considerou os riscos relacionados às mudanças climáticas e priorizou o contributo para a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pelas Nações Unidas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2022, que refletem adequadamente o efeito desses objetivos nos ativos, passivos, ganhos e perdas, incorporando, se necessário, os impactos materiais e previsíveis conforme exigido pelo normativo IFRS.

O Grupo também avaliou cuidadosamente se as questões das alterações climáticas afetaram os pressupostos razoáveis e suportados usados para estimar os fluxos de caixa esperados. Quando necessário, o Grupo também levou em consideração o impacto de longo prazo das mudanças climáticas.

ii. Conjuntura económica

O ano de 2022 ficou marcado, sobretudo, pelo conflito armado na Ucrânia, com consequências económicas e sociais a nível global. O aumento da inflação tem sido superior e mais persistente do que o inicialmente previsto, o que levou o Conselho do Banco Central Europeu (BCE) a iniciar um processo de normalização da política monetária. Os aumentos das taxas de juro têm-se refletido no custo de financiamento das empresas e famílias, com o propósito de conter as pressões inflacionistas. Na Zona Euro, a subida da inflação reflete maioritariamente o aumento dos preços dos bens energéticos e alimentares, inicialmente em resultado da recuperação da procura global no período pós-pandemia e, posteriormente, agravada pela invasão da Ucrânia. Os dados do Banco de Portugal indicam que a economia portuguesa cresceu 6,7% em 2022 num contexto de recuperação pós-pandemia, no entanto, os efeitos negativos da agressão militar russa na Ucrânia foram-se acentuando ao longo do ano, implicando uma relativa estabilização da atividade a partir do segundo trimestre. As projeções do Banco de Portugal para 2023 indicam um abrandamento do crescimento da economia portuguesa para 1,5%.

O próximo ano será, por conseguinte, um ano desafiante e de incerteza, com a economia condicionada pela elevada inflação, condições financeiras mais adversas e grande incerteza geopolítica, cujos impactos no grupo, não são quantificáveis à data.

No entanto, para fazer face ao atual contexto económico, o **Grupo** adotou alguns mecanismos que visam mitigar os impactos adversos que daí advêm, nomeadamente:

- a. Diversificação ao nível dos fornecedores contratados;
- b. Diversificação na oferta de bens e serviços do Grupo;
- c. Proteção contratual dos preços de fornecimento de alguns bens energéticos, nomeadamente, combustíveis;
- d. Iniciativas de controlo e eficiência na gestão interna de custos, e;
- e. Ao nível da atividade bancária, e no sentido de ir, também, ao encontro das expectativas dos supervisores, o **Grupo** procedeu ao registo de imparidades adicionais em relação aos modelos em vigor de cálculo da imparidade coletiva (*overlays*) nas carteiras de crédito, nomeadamente, agravando os parâmetros de PD no *Stage 1*.
- f. 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 1 de março de 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, será de 6,24%;

2.31 Demonstração dos fluxos de caixa

A Demonstração dos fluxos de caixa é preparada segundo o método direto, através da qual são divulgados os recebimentos e pagamentos de caixa em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes, pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros relacionados com a atividade operacional, nomeadamente o imposto sobre o rendimento.

As atividades de investimento incluem, nomeadamente aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas, pagamentos e recebimentos decorrentes da compra e da venda de ativos e recebimentos de juros e de dividendos. As atividades de financiamento incluem os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, contratos de locação financeira, juros pagos e pagamentos de dividendos.

Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e seus equivalentes englobam os valores registados na demonstração da posição financeira com maturidade inferior a três meses a contar da data de balanço, onde se incluem a caixa e as disponibilidades em instituições de crédito. Inclui ainda outros investimentos de curto prazo, de elevada liquidez, de risco insignificante de alteração de valor e convertíveis em caixa, e também os depósitos à ordem no Banco de Portugal de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa (nota 23).

2.32 Eventos subsequentes

Os acontecimentos ocorridos após a data do fecho, até à data de aprovação das demonstrações financeiras pelo Conselho de Administração, e que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data do relato financeiro são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos ocorridos após a data do fecho que sejam indicativos de condições que surgiram após a data do relato financeiro são divulgados no anexo às demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

3. Alteração de políticas contabilísticas, Erros e Estimativas

No período findo em 31 de dezembro de 2022, não ocorreram alterações de políticas contabilísticas nem foram reconhecidos erros materiais de períodos anteriores na preparação das demonstrações financeiras. As políticas contabilísticas foram aplicadas de forma consistente em todos os períodos apresentados e para todas as empresas do **Grupo**.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

4. Relato por segmentos

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8 o **Grupo** apresenta o relato financeiro por segmentos.

O Conselho de Administração analisa periodicamente relatórios com informação sobre os segmentos, usando-os para monitorizar e comunicar a performance dos seus negócios, bem como para decidir sobre a melhor alocação de recursos.

A partir de 2021, no relato por segmentos, simplificou-se o apuramento do EBITDA com a inclusão das imparidades e provisões e com o impacto das locações (abrangidas pela IFRS 16). Desta forma, a única diferença entre o EBITDA e o EBIT são as depreciações e amortizações e os Itens específicos.

O negócio dos CTT encontra-se dividido por segmentos, da seguinte forma:

- **Correio** – CTT Contacto S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., NewSpring Services, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A., CTT Services, S.A. e CTT, S.A. excluindo:
 - O negócio relacionado com os serviços financeiros postais e produtos de retalho – Serviços Financeiros e Retalho; e
 - O negócio de pagamentos relacionado com a cobrança de faturas e coimas, transferências Western Union, soluções integradas e as portagens - Banco.
- **Expresso & Encomendas** – inclui a CTT Expresso S.A., a CORRE S.A., o Fundo de Inovação Techtree e a Open Lockers, S.A.;
- **Serviços Financeiros & Retalho** – Serviços Financeiros Postais e a venda dos produtos e serviços na rede de retalho dos CTT, S.A.; e
- **Banco** – Banco CTT, S.A., Payshop S.A., 321 Crédito S.A. e negócio de pagamentos dos CTT, S.A. (mencionado *supra*).

A divisão do negócio por segmentos é baseada na informação de Gestão produzida internamente e apresentada ao “*chief operating decision maker*”.

Os segmentos cobrem os três mercados de atuação dos CTT:

- Mercado Postal coberto pelo segmento do Correio;
- Mercado de Expresso e Encomendas, coberto pelo segmento de Expresso & Encomendas; e
- Mercado Financeiro, coberto pelo segmento de Serviços Financeiros & Retalho e Banco.

Os valores reportados para cada segmento de negócio resultam da agregação das subsidiárias e das unidades de negócio definidas no perímetro de cada segmento, bem como da anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

As rubricas da demonstração de posição financeira de cada subsidiária e de cada unidade de negócio são determinadas com base nos montantes registados diretamente nas empresas que compõem o segmento incluindo a anulação dos saldos entre empresas do mesmo segmento, não sendo efetuados quaisquer ajustamentos de imputação entre segmentos.

As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

No entanto, dado que a empresa CTT, S.A. tem atividade em mais do que um segmento foi necessário repartir os seus rendimentos e gastos pelos vários segmentos operacionais. As Prestações Internas de Serviços referem-se a serviços prestados entre as diferentes áreas de negócio dos CTT, S.A., sendo os valores apurados em função de atividades *standard* valorizadas através de preços de transferência. O segmento Correio presta serviços internos essencialmente relacionados com a Rede de Retalho (incluída no segmento Correio). Adicionalmente, o segmento Serviços Financeiros utiliza a Rede de Retalho para comercializar os seus produtos. A utilização da Rede de Retalho pelos outros segmentos, nomeadamente segmentos Expresso & Encomendas e Banco CTT é igualmente apresentada na linha Prestações Internas de Serviços.

Numa primeira fase, os gastos operacionais dos CTT, S.A. são afetos aos diferentes segmentos através da imputação das prestações internas de serviços referidas anteriormente. Após esta primeira imputação, os gastos relativos às áreas corporativas e de suporte (Estrutura Central CTT) são alocados por natureza ao segmento Correio e outros.

A demonstração consolidada dos resultados por natureza e segmento de 2021 e de 2022 são as seguintes:

31.12.2021					
Milhares de Euros	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	444 438	255 688	48 877	98 867	847 870
Vendas e prestação de serviços	437 500	255 017	48 338	16 873	757 727
<i>Vendas</i>	15 006	215	14 264	—	29 485
<i>Prestação de serviços</i>	422 494	254 802	34 074	16 873	728 243
Margem Financeira	—	—	—	55 776	55 776
Outros rendimentos e ganhos operacionais	6 938	671	540	26 218	34 366
Gastos operacionais - EBITDA	387 912	231 857	26 969	83 034	729 772
Gastos com pessoal	290 134	29 927	1 041	25 756	346 859
Fornecimentos e serviços externos	89 165	201 373	2 476	34 364	327 378
Outros gastos	20 292	1 554	13 408	8 866	44 120
Imparidades e provisões	(1 831)	1 030	—	12 216	11 415
Prestações internas de serviços	(9 847)	(2 027)	10 044	1 831	—
EBITDA	56 526	23 830	21 909	15 834	118 099
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	38 826	11 410	100	7 670	58 006
EBIT recorrente	17 700	12 420	21 809	8 163	60 092
Itens específicos	13 672	876	1	(16 329)	(1 780)
<i>Reestruturações empresariais</i>	10 669	441	—	—	11 111
<i>Gastos com estudos e projetos estratégicos</i>	1 063	124	—	413	1 600
<i>Outros rendimentos e gastos não recorrentes</i>	1 940	311	1	(16 741)	(14 490)
EBIT	4 029	11 544	21 808	24 492	61 872
Resultados financeiros					(11 065)
<i>Gastos e perdas financeiros</i>					(8 532)
<i>Rendimentos financeiros</i>					25
<i>Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos</i>					(2 557)
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					50 808
Imposto sobre o rendimento					12 216
Resultado líquido					38 591
Interesses não controlados					187
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT					38 404

Milhares de Euros	31.12.2022				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	460 920	259 014	60 713	125 979	906 625
Vendas e prestação de serviços	452 632	258 409	59 499	18 041	788 582
<i>Vendas</i>	35 375	23	14 252	—	49 650
<i>Prestação de serviços</i>	417 258	258 386	45 247	18 041	738 932
Margem Financeira	—	—	—	74 357	74 357
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8 288	605	1 214	33 580	43 686
Gastos operacionais - EBITDA	409 281	234 695	29 757	103 603	777 336
Gastos com pessoal	293 488	29 756	1 017	27 582	351 843
Fornecimentos e serviços externos	92 692	203 822	2 160	39 227	337 901
Outros gastos	36 636	1 847	13 433	9 370	61 286
Imparidades e provisões	(2 460)	1 228	2 040	25 497	26 305
Prestações internas de serviços	(11 075)	(1 958)	11 107	1 926	—
EBITDA	51 639	24 319	30 955	22 376	129 290
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	40 943	15 795	109	7 931	64 777
EBIT recorrente	10 697	8 525	30 847	14 444	64 512
Itens específicos	14 199	3 113	10	(8 936)	8 385
<i>Reestruturações empresariais</i>	4 205	764	—	—	4 968
<i>Gastos com estudos e projetos estratégicos</i>	3 787	144	—	345	4 275
<i>Outros rendimentos e gastos não recorrentes</i>	6 207	2 206	10	(9 281)	(858)
EBIT	(3 502)	5 412	30 837	23 380	56 127
Resultados financeiros					(9 413)
<i>Gastos e perdas financeiros</i>					(9 256)
<i>Rendimentos financeiros</i>					30
<i>Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos</i>					(187)
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					46 714
Imposto sobre o rendimento					10 372
Resultado líquido					36 342
Interesses não controlados					(64)
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT					36 407

A 31 de dezembro de 2022, Os itens específicos ascenderam a uma perda líquida de 8,4 milhões de euros, o que compara com um ganho líquido de 1,8 milhões de euros em 2021. Os itens específicos em 2022 são decompostos nas seguintes categorias: 1) custos de reestruturação do centro corporativo de 5,0 milhões de euros (compara com 11,1 milhões de euros em 2021), que incluem sobretudo acordos de suspensão de contratos de trabalho; 2) custos associados a projetos estratégicos no montante de 4,3 milhões de euros (compara com 1,6 milhões de euros em 2021), e 3) ganho líquido não recorrente de 0,9 milhões de euros (compara com um ganho de 14,5 milhões de euros em 2021). Este inclui, sobretudo: (i) ganhos brutos com a valorização dos derivados contratados ((9,7) milhões de euros), os quais foram parcialmente compensados por (ii) compensação extraordinária aos colaboradores, dado o contexto macroeconómico de crescimento da inflação (2,4 milhões de euros); (iii) custos relacionados com a saída antecipada do edifício da antiga sede (3,6 milhões de euros); (iv) reforço da provisão na CTT Express para fazer face à notificação emitida pela *Comision Nacional de los Mercados y la Competencia* (1,9 milhões de euros).

A valorização da estrutura de derivados no montante de 9,7 milhões de euros, conforme acima referido, resulta do MTM (Mark to Market) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associados às operações de securitização Ulisses 1 e Ulisses 2) e *Interest Rate SWAP* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

Com referência a 31 de dezembro de 2022, os rendimentos operacionais dos segmentos "Correio", "Expresso & Encomendas" e "Banco" representaram 51%, 29% e 14% respetivamente, dos

rendimentos operacionais consolidados. Contudo, os gastos com fornecimentos e serviços externos alocados àqueles segmentos ascenderam a 27%, 60% e 12%, respetivamente, enquanto que os gastos com pessoal ascenderam a 83%, 8% e 8% respetivamente. As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

Desta forma, a distribuição da rubrica de fornecimentos e serviços externos pelas diferentes áreas de negócio resulta diretamente da estrutura de custos e recursos efetivamente consumidos de cada uma das entidades do respetivo segmento. Por exemplo, a CTT Expresso tem uma estrutura de custos com maior recurso à subcontratação por contraponto com os CTT, que tem uma estrutura de custos com maior utilização de mão-de-obra interna (gastos com pessoal). As diferenças dos negócios dos vários segmentos nomeadamente quanto ao recurso a subcontratação ou utilização de colaboradores dos quadros, explicam as diferenças entre os pesos de cada um dos segmentos ao nível dos rendimentos operacionais e dos gastos com fornecimentos e serviços externos e gastos com pessoal, nomeadamente entre os segmentos Correio e Expresso & Encomendas. Adicionalmente, estas diferenças são também explicadas pelo mecanismo de imputação dos gastos relativos às áreas corporativas e de suporte aos diferentes segmentos através das prestações internas de serviços referidas anteriormente.

As receitas detalham-se como se segue:

Milhares de Euros	2021	2022
Correio	444 438	460 920
Correio Transacional	361 244	341 650
Correio Editorial	12 963	12 343
Encomendas (SU)	7 903	7 690
Correio publicitário	19 044	17 506
Filatelia	5 415	4 561
Soluções empresariais	29 023	67 258
Outros	8 847	9 912
Expresso & encomendas	255 688	259 014
Portugal	135 139	132 185
CEP	118 471	118 887
Carga	8 177	4 889
Banca	4 427	4 279
Logística	3 153	3 433
Outros negócios	911	698
Espanha	117 329	122 950
Moçambique	3 220	3 880
Serviços Financeiros & Retalho	48 877	60 713
Poupança e seguros	23 931	34 152
Vales postais	5 465	5 982
Pagamentos	1 558	1 519
Produtos e Serviços de Retalho	17 574	18 049
Outros	350	1 011
Banco	98 867	125 978
Margem Financeira	55 776	74 357
Juros e rendimentos (+)	57 948	80 960
Juros e encargos (-)	(2 171)	(6 602)
Comissões Recebidas (+)	40 203	45 470
Créditos	3 953	5 209
Poupança e Seguros	5 963	7 660
Contas e Cartões	11 831	13 956
Pagamentos	18 410	18 541
Outras comissões recebidas	46	105
Outros	2 888	6 151
	847 870	906 625

As principais variações ocorridas na receita do **Grupo** face ao período homólogo, são explicadas como segue:

- O aumento de 4% no segmento “Correio” foi positivamente influenciado em 2022 pelo crescimento do negócio base do segmento soluções empresariais e pela aquisição da NewSpring Services a 30 de Agosto de 2021, operando esta entidade como parte integrante do **Grupo**, durante os 12 meses de 2022. Em sentido contrário, este segmento foi penalizado pelo decréscimo acentuado dos rendimentos do correio internacional de entrada, impactado pelo fim da isenção de IVA que ocorreu a partir de 1 de julho de 2021 em produtos extra-comunitários de menor valor (de minimis).
- O segmento “Expresso & Encomendas” assistiu a um aumento de 1% face ao período homólogo. De recordar, que o primeiro trimestre de 2022 foi impactado por um comparável difícil face ao período homólogo, uma vez que o primeiro trimestre de 2021 foi marcado pelos efeitos das restrições da pandemia de COVID-19, nomeadamente o segundo confinamento, que impulsionou fortemente o crescimento da atividade de *e-commerce*.

- O segmento “Serviços Financeiros & Retalho” assistiu a um aumento de 24%, beneficiado, sobretudo, no segundo semestre de 2022, do aumento acentuado das subscrições dos títulos da dívida pública face ao primeiro semestre de 2021, pelo facto da sua atratividade ter vindo a aumentar desde o início do ano, fruto de uma nova conjuntura de taxas de juro que melhorou a posição da dívida pública enquanto alternativa de investimento.
- O segmento “Banco” verificou um aumento de 27% na receita. Este crescimento foi impulsionado pelo crescimento da carteira de crédito auto, da carteira de crédito ao consumo e dos juros recebidos no crédito habitação. Com efeito, as taxas de referência do crédito habitação sofreram um forte crescimento em 2022, em resultado da subida das taxas de juro diretoras definidas pelo Banco Central Europeu (BCE), impulsionado pelo aumento da inflação na zona euro.

A decomposição do rédito, correspondente às vendas e prestações de serviços, para o período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, pelas fontes de rédito identificados na nota 2.23 – Rédito, são detalhadas conforme segue:

Natureza	2021				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	408 677 229	—	—	—	408 677 229
Serviços expresso	—	255 016 463	—	—	255 016 463
Venda produtos Merchandising	—	—	2 262 918	—	2 262 918
Apartados	—	—	1 700 741	—	1 700 741
Serviços postais internacionais ^(*)	28 822 897	—	—	—	28 822 897
Comissões Serviços Financeiros	—	—	44 373 771	72 649 693	117 023 464
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	437 500 125	255 016 463	48 337 430	72 649 693	813 503 712

(*) Correio Inbound

Natureza	2022				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	437 156 214	—	—	—	437 156 214
Serviços expresso	—	258 409 137	—	—	258 409 137
Venda produtos Merchandising	—	—	1 864 982	—	1 864 982
Apartados	—	—	1 581 315	—	1 581 315
Serviços postais internacionais ^(*)	15 475 878	—	—	—	15 475 878
Comissões Serviços Financeiros	—	—	56 052 807	92 398 793	148 451 600
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	452 632 091	258 409 137	59 499 105	92 398 793	862 939 125

(*) Correio Inbound

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

Ativos (Euros)	31.12.2021					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	21 289 971	6 849 250	174 038	26 927 847	8 266 141	63 507 247
Ativos fixos tangíveis	227 402 730	62 708 795	64 571	4 227 555	1 883 926	296 287 578
Propriedades de investimento	—	—	—	—	6 327 424	6 327 424
Goodwill	17 430 813	2 955 753	—	61 084 749	—	81 471 314
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	87 255 087	87 255 087
Contas a receber	—	—	—	—	160 930 050	160 930 050
Crédito a clientes bancários	—	—	—	1 541 908 493	—	1 541 908 493
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	27 261 085	—	27 261 085
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	—	—	—	6 094 910	—	6 094 910
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	334 160 519	—	334 160 519
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	14 959 246	—	14 959 246
Outros ativos	14 891 188	17 690 710	34 608 628	6 739 026	12 627 597	86 557 151
Caixa e equivalentes de caixa	—	15 590 602	—	662 721 068	199 561 026	877 872 696
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	605 798	—	605 798
	281 014 703	105 795 111	34 847 237	2 686 690 296	476 851 252	3 585 198 598

Ativos (Euros)	31.12.2022					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	29 226 579	7 734 013	364 038	25 708 809	6 375 169	69 408 609
Ativos fixos tangíveis	213 252 192	81 844 891	36 878	5 452 949	2 618 871	303 205 780
Propriedades de investimento	—	—	—	—	6 183 979	6 183 979
Goodwill	16 216 237	2 955 753	—	61 084 749	—	80 256 739
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	67 823 608	67 823 608
Contas a receber	—	—	—	—	147 130 876	147 130 876
Crédito a clientes bancários	—	—	—	1 777 565 012	—	1 777 565 012
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	52 698 430	—	52 698 430
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	537 780 644	—	537 780 644
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	462 187 527	—	462 187 527
Outros ativos	10 775 826	25 379 275	11 326 793	35 289 719	14 005 884	96 777 497
Caixa e equivalentes de caixa	—	23 442 625	—	130 359 498	302 667 177	456 469 298
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	200	—	200
	269 470 834	141 356 557	11 727 709	3 088 127 536	546 805 564	4 057 488 199

As adições de ativos não correntes por segmento detalham-se como segue:

	2021					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	10 687 971	3 967 727	125 669	3 897 385	—	18 678 753
Ativos fixos tangíveis	20 153 598	23 903 875	—	1 561 666	458 948	46 078 087
	30 841 569	27 871 602	125 669	5 459 051	458 948	64 756 839

	2022					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	11 016 193	4 214 186	174 180	4 893 872	—	20 298 431
Ativos fixos tangíveis	29 934 224	29 880 486	—	3 276 571	—	63 091 280
	40 950 416	34 094 672	174 180	8 170 444	—	83 389 712

Detalhamos seguidamente os motivos subjacentes à não alocação a qualquer segmento de negócio dos seguintes ativos:

- “Ativos intangíveis” (6 375 169 Euros): O valor não alocado corresponde a parte dos ativos intangíveis em curso, os quais são alocados ao respetivo segmento no momento em que passam a firme;

- “Ativos fixos tangíveis” (2 618 871 Euros): Este valor corresponde a parte dos ativos fixos tangíveis em curso e aos adiantamentos por conta de investimentos, que são alocados ao respetivo segmento no momento da passagem a firme;
- “Propriedades de investimento” (6 183 979 Euros): Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento;
- “Ativos por impostos diferidos” (67 823 608 Euros): Estes ativos são maioritariamente constituídos por impostos diferidos ativos associados a benefícios aos empregados sendo os relativos ao Plano de Saúde dos CTT, S.A. o montante mais relevante, conforme detalhado na nota 52 – Impostos sobre o rendimento. Tendo em conta que os CTT, S.A. estão afetos a diferentes segmentos, como já referido, a afetação destes ativos aos diferentes segmentos não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- “Contas a receber” (147 130 876 Euros): Este valor não é passível de alocação, devido à existência de clientes multiproduto cujos valores a receber correspondem a mais do que um segmento;
- “Outros ativos” (14 005 884 Euros): Este montante corresponde, essencialmente, aos investimentos em associadas e aos investimentos em entidades conjuntamente controladas que não se encontram afetos à atividade operacional, razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento, bem como a algumas rubricas de diferimentos e outros ativos correntes e não correntes, que respeitam na sua maioria aos CTT, S.A. e que estando afetos a diferentes segmentos, a sua alocação não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- “Caixa e equivalentes de caixa” (302 667 177 Euros): O valor não alocado corresponde essencialmente ao caixa e equivalentes de caixa dos CTT S.A., na medida em que esta empresa concentra os negócios dos segmentos de Correio, Serviços Financeiros & Retalho e Banco (negócio de pagamentos), não sendo possível dividir os montantes em caixa e depositados nos bancos por cada um dos negócios dos CTT.

Abaixo apresentamos os financiamentos por segmento:

	31.12.2021				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Financiamentos não correntes	114 127 927	33 250 570	34 807	1 923 133	149 336 438
Financiamentos bancários	62 161 852	—	—	—	62 161 852
Passivos de locação	51 966 076	33 250 570	34 807	1 923 133	87 174 586
Financiamentos correntes	35 785 578	15 240 151	27 024	730 259	51 783 012
Financiamentos bancários	14 436 742	7 732 258	—	—	22 169 000
<i>Confirming</i>	—	1 500 152	—	—	1 500 152
Passivos de locação	21 348 836	6 007 741	27 024	730 259	28 113 860
	149 913 506	48 490 722	61 831	2 653 392	201 119 450

	31.12.2022				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Financiamentos não correntes	86 221 715	47 207 447	14 320	2 754 441	136 197 923
Financiamentos bancários	40 706 101	—	—	—	40 706 101
Passivos de locação	45 515 614	47 207 447	14 320	2 754 441	95 491 822
Financiamentos correntes	43 016 079	15 550 912	18 221	1 171 532	59 756 744
Financiamentos bancários	21 588 169	7 783 898	—	—	29 372 066
Passivos de locação	21 427 911	7 767 015	18 221	1 171 532	30 384 678
	129 237 794	62 758 359	32 541	3 925 972	195 954 667

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2021	2022
Rendimentos - Portugal	576 756	602 999
Rendimentos - outros países	180 971	185 582
	757 727	788 582

Entre os rendimentos obtidos em outros países, destacam os rendimentos do segmento Expresso & Encomendas obtidos em Espanha pela sucursal da CTT Expresso neste país, no montante de 118 875 milhares de Euros.

5. Ativos fixos tangíveis

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos “Ativos fixos tangíveis”, bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

Grupo	2021									Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 479 827	339 115 881	168 452 024	3 602 903	70 641 110	26 092 908	6 019 646	1 237 818	231 178 507	881 820 624
Aquisições	90 151	1 147 764	4 148 073	13 168	1 139 994	1 524 618	5 878 872	3 525 258	—	17 467 898
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	28 610 189	28 610 189
Alienações	(222 547)	(7 914 602)	(7 094 964)	(21 041)	(1 742)	—	—	—	—	(15 254 896)
Transferências e abates	275 780	7 653 725	2 551 680	—	(126 872)	(311 937)	(8 287 534)	—	(6 528 059)	(4 773 218)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	1 179 139	1 179 139
Regularizações	—	4 652	158 587	8 868	9 590	5 727	1 918	—	(558 663)	(369 322)
Remensurações prazo locação	—	—	—	—	—	—	—	—	600 570	600 570
Alterações no perímetro de consolidação	—	469 081	868 215	3 500	393 551	58 375	—	—	2 189 935	3 982 657
Saldo final	35 623 210	340 476 500	169 083 615	3 607 398	72 055 630	27 369 691	3 612 902	4 763 076	256 671 618	913 263 640
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 723 758	227 546 379	138 324 288	3 395 091	64 977 312	20 231 064	—	—	128 613 895	586 811 787
Depreciações do período	—	8 880 869	6 507 580	60 416	1 685 243	1 310 469	—	—	26 397 955	44 842 534
Alienações	(203 240)	(8 423 387)	(6 925 351)	(20 498)	(1 465)	—	—	—	—	(15 573 941)
Transferências e abates	42 108	1 588 052	7 155	—	(126 338)	(285 824)	—	—	(2 996 447)	(1 771 295)
Regularizações	—	1 640	79 391	4 395	7 848	5 347	—	—	—	98 621
Alterações no perímetro de consolidação	—	264 751	859 406	2 139	247 118	5 949	—	—	1 169 535	2 548 897
Saldo final	3 562 627	229 858 304	138 852 469	3 441 543	66 789 717	21 267 005	—	—	153 184 938	616 956 602
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Outras variações	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	32 060 584	110 618 196	30 231 146	165 855	5 265 913	6 083 227	3 612 902	4 763 076	103 486 680	296 287 578

Grupo	2022									
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 623 210	340 476 500	169 083 615	3 607 398	72 055 630	27 369 691	3 612 902	4 763 076	256 671 618	913 263 640
Aquisições	—	510 894	4 542 226	175 677	2 448 334	1 112 055	6 899 239	1 008 038	—	16 696 462
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	32 163 406	32 163 406
Alienações	(14 309)	(209 892)	(761 272)	—	(29 279)	—	—	—	—	(1 014 752)
Transferências e abates	—	2 475 616	8 272 318	(135 248)	(191 361)	(74 613)	(6 509 623)	(5 618 537)	(55 207 647)	(56 989 095)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	23 981 383	23 981 383
Regularizações	—	1 332	22 017	1 676	24 510	160 119	16 292	—	(4 192)	221 754
Saldo final	35 608 901	343 254 451	181 158 903	3 649 503	74 307 835	28 567 252	4 018 810	152 577	257 604 568	928 322 799
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 562 627	229 858 304	138 852 469	3 441 543	66 789 717	21 267 005	—	—	153 184 938	616 956 602
Depreciações do período	—	9 017 208	7 044 204	62 669	1 717 246	1 377 100	—	—	29 389 515	48 607 942
Alienações	(824)	(137 555)	(760 152)	—	(18 325)	—	—	—	—	(916 856)
Transferências e abates	—	(68 992)	(89 374)	—	(191 361)	(74 921)	—	—	(43 177 040)	(43 601 687)
Regularizações	—	526	65 316	1 429	2 300	1 547	—	—	347 773	418 891
Saldo final	3 561 803	238 669 491	145 112 462	3 505 640	68 299 578	22 570 731	—	—	139 745 187	621 464 892
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Aumentos	—	218 840	—	—	—	(3 335)	—	—	3 417 162	3 632 667
Saldo final	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Ativos fixos tangíveis líquidos	32 047 098	104 366 119	36 046 441	143 862	6 008 257	5 980 396	4 018 810	152 577	114 442 220	303 205 780

As depreciações contabilizadas no **Grupo**, no montante de 48 607 942 Euros (44 842 534 Euros em 31 de dezembro de 2021), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 47).

No **Grupo**, no período findo em 31 de Dezembro de 2021, a rubrica "Alterações no perímetro de consolidação", respeita aos saldos das empresas HCCM, Outsourcing Investment, S.A. e NewSpring Services, S.A., na data da sua aquisição, conforme explicado na nota 8.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo à **Empresa** foi o seguinte:

2021										
Empresa	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	33 655 473	321 463 288	134 501 607	2 526 483	62 025 725	24 140 900	4 003 831	281 057	182 364 844	764 963 208
Aquisições	—	—	1 381 225	1 036	729 906	827 303	2 561 892	458 948	—	5 960 310
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	14 633 447	14 633 447
Alienações	(1 394 521)	(11 430 523)	(7 015 266)	(20 111)	(1 742)	—	—	—	—	(19 862 162)
Transferências e abates	275 780	7 343 054	7 064	—	270 939	(280 529)	(5 419 275)	—	(3 925 941)	(1 728 909)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	973 235	973 235
Regularizações	—	—	—	—	—	—	—	—	(103 073)	(103 073)
Outros movimentos	—	—	—	—	—	40 970	—	—	—	40 970
Saldo final	32 536 732	317 375 819	128 874 630	2 507 407	63 024 828	24 728 644	1 146 447	740 005	193 942 512	764 877 025
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 723 758	217 491 329	113 179 793	2 479 172	57 465 905	18 887 182	—	—	108 445 665	521 672 803
Depreciações do período	—	8 152 295	4 223 497	10 884	1 155 935	1 191 200	—	—	19 952 128	34 685 940
Alienações	(203 240)	(8 423 387)	(6 877 036)	(20 110)	(1 465)	—	—	—	—	(15 525 238)
Transferências e abates	42 108	1 623 764	7 064	—	270 939	(278 003)	—	—	(1 178 979)	486 894
Saldo final	3 562 627	218 844 001	110 533 318	2 469 945	58 891 314	19 800 379	—	—	127 218 814	541 320 399
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Outras variações	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	28 974 105	98 531 818	18 341 312	37 462	4 133 514	4 908 805	1 146 447	740 005	66 723 697	223 537 166

2022										
Empresa	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	32 536 732	317 375 819	128 874 630	2 507 407	63 024 828	24 728 644	1 146 447	740 005	193 942 512	764 877 025
Aquisições	—	(46 648)	1 860 328	150 275	1 892 652	889 154	3 181 661	—	—	7 927 423
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	8 224 815	8 224 815
Alienações	(14 309)	(159 112)	(665 449)	—	(1 348)	—	—	—	—	(840 219)
Transferências e abates	—	1 760 906	(459 952)	(135 248)	—	(808)	(1 760 906)	(688 337)	(51 293 236)	(52 577 582)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	21 473 018	21 473 018
Regularizações	—	—	—	—	—	156 488	—	—	—	156 488
Saldo final	32 522 423	318 930 965	129 609 557	2 522 434	64 916 132	25 773 478	2 567 203	51 668	172 347 109	749 240 967
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 562 627	218 844 001	110 533 318	2 469 945	58 891 314	19 800 379	—	—	127 218 814	541 320 399
Depreciações do período	—	7 853 086	3 955 756	11 108	1 131 765	1 203 809	—	—	20 433 241	34 588 766
Alienações	(824)	(94 527)	(664 721)	—	(1 134)	—	—	—	—	(761 205)
Transferências e abates	—	(79 155)	—	—	—	—	—	—	(41 100 888)	(41 180 043)
Regularizações	—	—	—	—	—	—	—	—	347 722	347 722
Saldo final	3 561 803	226 523 405	113 824 354	2 481 053	60 021 946	21 004 188	—	—	106 898 889	534 315 638
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Outras variações	—	218 840	—	—	—	(3 335)	—	—	3 417 162	3 632 667
Saldo final	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Ativos fixos tangíveis líquidos	28 960 619	92 188 719	15 785 203	41 381	4 894 186	4 753 164	2 567 203	51 668	62 031 058	211 273 202

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 34 588 766 Euros (34 685 940 Euros em 31 de dezembro de 2021), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 47).

No **Grupo** e na **Empresa**, em 31 de dezembro de 2022, os saldos das rubricas “Terrenos” e “Edifícios e outras construções”, incluem 458 441 Euros (490 537 Euros em 31 de dezembro de 2021) referentes a terrenos e imóveis em copropriedade com a Empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

De acordo com o contrato de concessão em vigor (Nota 1), no termo da concessão reverterem gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração suportado nos registos patrimoniais da Empresa e na declaração da Direção Geral do Tesouro e Finanças, responsável pelo Sistema de Informação de Imóveis do Estado (SIIE), conclui que o ativo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

Como no âmbito do contrato de concessão o concedente não controla qualquer interesse residual significativo na rede postal dos CTT e sendo os CTT livres para alienar, substituir ou onerar os bens que integram a rede postal, a IFRIC 12 - Acordos de Concessão de Serviços não é aplicável ao contrato de concessão de prestação do serviço postal universal.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022, os movimentos mais relevantes ocorridos nas rubricas dos Ativos Fixos Tangíveis, foram os seguintes:

Edifícios e outras construções:

Os movimentos associados às aquisições e transferências dizem respeito à capitalização de obras em edifícios próprios e alheios em diversas instalações dos CTT e da CTT Expresso.

Equipamento básico:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente a: i) aquisição de motociclos no valor de 196 mil Euros ii) à aquisição de telemóveis no valor de 370 mil Euros pelos CTT iii) ao upgrade de máquinas de tratamento de correio no valor de 79 mil Euros iv) aquisição de diverso equipamento postal no valor de 260 mil Euros pela CTT Expresso v) aquisição de motociclos e viaturas de mercadorias num valor de 844 mil Euros pela CORRE e, vi) aquisição de *lockers* no valor de 1.237 mil Euros pela Open Lockers.

O valor relativo a transferências respeita maioritariamente à entrada em funcionamento dos “*sorters*” da CTT Expresso no montante de 8 354 milhares de euros, bem como da máquina de tratamento de encomendas sujeitas a desalfandegamento (“Tax Machine”) nos CTT, no montante de 688 milhares de euros.

Equipamento administrativo:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de diverso equipamento microinformático no valor de 1 165 mil Euros, à aquisição de servidores no valor de 574 mil Euros e à aquisição de mobiliário no valor de 102 mil Euros, nos CTT, bem como à aquisição de diversos equipamentos microinformáticos no valor de 158 mil Euros e à aquisição de mobiliário no valor de 56 mil Euros na CTT Expresso.

Outros ativos fixos tangíveis:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 635 mil Euros e à aquisição de equipamentos de climatização por um valor aproximado de 163 mil Euros nos CTT.

Ativos fixos tangíveis em curso e adiantamentos por conta de investimentos:

Na rubrica de aquisições de ativos fixos tangíveis em curso e adiantamentos por conta de investimentos estão, essencialmente, registadas as obras em curso nos CTT no valor de 2 567 mil euros e à aquisição de *sorters* por parte da CTT Expresso (Espanha) no valor de 1 215 mil.

Direitos de Uso

Os direitos de uso reconhecidos, pelo **Grupo** e pela **Empresa**, detalham-se como segue, por tipologia de bem subjacente:

Grupo	2021			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	198 020 167	31 683 313	1 475 027	231 178 507
Novos Contratos	25 753 442	2 720 633	136 114	28 610 189
Transferências e abates	(5 941 969)	(586 090)	—	(6 528 059)
Remensurações	1 779 709	—	—	1 779 709
Regularizações	(557 788)	(876)	—	(558 663)
Alterações no perímetro de consolidação	2 096 605	93 330	—	2 189 935
Saldo final	221 150 166	33 910 310	1 611 141	256 671 618
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	117 290 196	10 510 125	813 574	128 613 895
Depreciações do período	19 348 499	6 835 484	213 973	26 397 955
Transferências e abates	(2 614 116)	(382 331)	—	(2 996 447)
Alterações no perímetro de consolidação	1 117 563	51 971	—	1 169 535
Saldo final	135 142 142	17 015 249	1 027 547	153 184 938
Ativos fixos tangíveis líquidos	86 008 024	16 895 061	583 595	103 486 680
2022				
Grupo	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	221 150 166	33 910 310	1 611 141	256 671 618
Novos Contratos	24 666 056	3 892 932	3 604 418	32 163 406
Transferências e abates	(55 627 031)	901 179	(481 795)	(55 207 647)
Remensurações	23 900 634	80 749	—	23 981 383
Regularizações	(6 272)	2 080	—	(4 192)
Saldo final	214 083 554	38 787 250	4 733 764	257 604 568
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	135 142 142	17 015 249	1 027 547	153 184 938
Depreciações do período	21 125 315	7 383 869	880 331	29 389 515
Transferências e abates	(42 812 311)	(273 521)	(91 208)	(43 177 040)
Regularizações	268 566	79 207	—	347 773
Saldo final	113 723 712	24 204 805	1 816 670	139 745 187
Perdas por Imparidade acumuladas				
Saldo inicial	—	—	—	—
Aumentos	3 417 162	—	—	3 417 162
Saldo final	3 417 162	—	—	3 417 162
Ativos fixos tangíveis líquidos	96 942 681	14 582 445	2 917 094	114 442 220

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 29 389 515 Euros (26 397 955 Euros em 31 de dezembro de 2021), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

A 31 de dezembro de 2021, os montantes respeitantes a "alterações no perímetro de consolidação" respeitam à incorporação da New Spring Services e HCCM – Outsourcing Investment.

Com referência a 31 de dezembro de 2022, a rubrica de "Transferências e abates" respeita essencialmente ao ajustamento do direito de uso associado ao contrato de arrendamento do anterior edifício sede CTT - Edifício Báltico, na sequência da remensuração do passivo subjacente, efetuada no âmbito da decisão de mudança de instalações da sede. Durante o ano de 2022, foi identificada uma alteração à locação em vigor que, consubstanciada num processo negocial em fase de pré-conclusão, que, por i) não se tratar de uma locação distinta; e ii) reduzir o âmbito da locação, resultou no ajustamento do direito de uso correspondente a um valor bruto de 52 413 milhares de euros e amortizações acumuladas no montante de 40 990 milhares de euros, que conjugado com o ajustamento do correspondente passivo de locação no montante de 14 847 milhares de euros, originou um ganho de 3 424 milhares de euros reconhecido na rubrica "Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos". Adicionalmente, em 31 de dezembro de 2022, foi registada uma nova alteração ao referido contrato de locação decorrente de uma quebra de condições pré-contratuais acordadas que, mais uma vez, por i) não se tratar de uma locação distinta; e ii) aumentar o âmbito da locação, implicou a remensuração e reconhecimento do passivo pelo prazo remanescente do contrato de locação, no montante de 14 231 milhares de Euros, levando em consideração a taxa de desconto em vigor à data desta nova alteração, bem como o ativo por direito de uso correspondente reconhecido na rubrica de "Remensurações", no mesmo montante. Com referência a 31 de dezembro de 2022, foi reconhecida uma perda por imparidade do direito de uso acima referido, no montante de 3 636 milhares de Euros, que corresponde ao período em que existe a expectativa que o direito de não gere benefícios económicos para o Grupo pelo facto de o edifício se encontrar desocupado. Adicionalmente, foi reconhecido na rubrica "Novos Contratos", um montante de 4 282 milhares de Euros, respeitante ao contrato de arrendamento do novo edifício sede CTT – Green Park.

Empresa	2021			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	153 166 617	28 095 257	1 102 970	182 364 844
Novos Contratos	12 755 684	1 877 763	—	14 633 447
Transferências e abates	(3 595 527)	(330 414)	—	(3 925 941)
Remensurações	973 235	—	—	973 235
Regularizações	(103 073)	—	—	(103 073)
Saldo final	163 196 935	29 642 606	1 102 970	193 942 512
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	98 648 880	9 295 832	500 953	108 445 665
Depreciações do período	13 849 801	5 953 042	149 285	19 952 128
Transferências e abates	(1 038 989)	(139 989)	—	(1 178 979)
Saldo final	111 459 692	15 108 885	650 238	127 218 814
Ativos fixos tangíveis líquidos	51 737 243	14 533 722	452 732	66 723 697

Empresa	2022			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	163 196 935	29 642 606	1 102 970	193 942 512
Novos Contratos	4 649 910	3 246 160	328 746	8 224 815
Transferências e abates	(52 576 774)	1 283 538	—	(51 293 236)
Remensurações	21 473 018	—	—	21 473 018
Saldo final	136 743 089	34 172 304	1 431 716	172 347 109
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	111 459 692	15 108 885	650 238	127 218 814
Depreciações do período	13 772 344	6 436 814	224 083	20 433 241
Transferências e abates	(41 100 888)	—	—	(41 100 888)
Regularizações	268 566	79 155	—	347 722
Saldo final	84 399 714	21 624 854	874 320	106 898 889
Perdas por Imparidade acumuladas				
Saldo inicial	—	—	—	—
Aumentos	3 417 162	—	—	3 417 162
Saldo final	3 417 162	—	—	3 417 162
Ativos fixos tangíveis líquidos	48 926 213	12 547 450	557 395	62 031 058

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 20 433 241 Euros (19.952.128 Euros em 31 de dezembro de 2021), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

A Informação sobre os passivos associados a estas locações bem como os gastos de financiamento encontram-se divulgados nas notas dos "Financiamentos obtidos" (Nota 31) e nota dos "Gastos e rendimentos financeiros" (Nota 51), respetivamente.

Em 2022 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

O **Grupo** e a **Empresa** avaliaram a existência de indícios de imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos a cada segmento com referência a 31 de dezembro de 2022.

A imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às unidades geradoras de caixa Mailtec, Transporta, Tourline e 321 Crédito foi avaliada juntamente com os testes de imparidade ao goodwill e participações financeiras (Nota 9).

Relativamente aos ativos tangíveis e intangíveis associados ao negócio do correio desenvolvido pelos CTT e do negócio desenvolvido pelo Banco CTT, o **Grupo** avaliou a existência de indícios de imparidade, comparando o valor dos ativos não correntes afetos aos respetivos negócios com os respetivos resultados operacionais, não tendo sido identificados indícios de imparidade nos referidos segmentos.

Da mesma forma, o **Grupo** não identificou indícios de imparidade relativamente aos ativos fixos tangíveis e intangíveis do negócio expresso & encomendas da CTT Expresso, cujo rácio face aos respetivos resultados operacionais melhorou no presente período.

Assim, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, com exceção do montante relativo ao direito de uso do edifício Báltico mencionado acima, não foram identificados outros eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os ativos fixos tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registados possa não ser recuperado.

Outras informações

Os ativos imobiliários dos CTT são compostos por duas carteiras com características diferentes:

1. Portefólio de Rendimento

Tal como divulgado em comunicado ao mercado no dia 19 de Junho de 2022, os CTT encontram-se em negociações exclusivas, com uma terceira parte, para gestão deste portefólio que compreende essencialmente (1) os imóveis associados à rede de retalho dos CTT e (2) armazéns e centros de logística e distribuição da rede operacional dos CTT em Portugal. Como resultado desta negociação, foi criada a 31 de outubro de 2022, a empresa CTT IMO Yield, S.A., com o propósito de deter e gerir este portefólio de rendimento (nota 8).

A gestão deste Portefólio de Rendimento visa a exploração onerosa, interna e junto de terceiros, de imóveis que fazem parte da rede atual e futura dos CTT e que não têm, atualmente, oportunidades de promoção imobiliária relevantes.

2. Portefólio de Desenvolvimento

No que se refere ao Portefólio de Desenvolvimento, este compreende, entre outros, imóveis que podem vir a tornar-se num futuro próximo, não essenciais para as redes de logística dos CTT e que apresentam um potencial de desenvolvimento e promoção imobiliária em projetos específicos.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de ativos fixos tangíveis dadas como garantia de passivos.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Fixos Tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2022, 1 184 621 Euros e 873 056 Euros, respetivamente.

6. Ativos intangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

2021						
Grupo	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	133 716 151	17 275 736	444 739	9 208 639	165 025 816
Aquisições	—	2 269 684	1 129 377	—	15 279 692	18 678 753
Alienações	—	(255 750)	—	—	—	(255 750)
Transferências e abates	—	12 620 694	(102 919)	—	(12 621 044)	(103 269)
Regularizações	—	—	85 168	—	—	85 168
Alterações no perímetro de consolidação	—	—	432 868	1 053 154	—	1 486 022
Saldo final	4 380 552	148 350 779	18 820 229	1 497 893	11 867 286	184 916 739
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 378 267	90 676 717	11 509 131	444 739	—	107 008 855
Amortizações do período	1 272	11 694 901	1 366 535	—	—	13 062 708
Transferências e abates	—	(59)	(102 919)	—	—	(102 978)
Regularizações	—	—	45 958	—	—	45 958
Alterações no perímetro de consolidação	—	—	281 178	1 053 154	—	1 334 332
Saldo final	4 379 539	102 371 559	13 099 884	1 497 893	—	121 348 875
Perdas Imparidades Acumuladas						
Saldo inicial	—	—	—	—	—	—
Perdas por imparidade do período	—	—	—	—	60 617	60 617
Saldo final	—	—	—	—	60 617	60 617
Ativos intangíveis líquidos	1 013	45 979 220	5 720 345	—	11 806 669	63 507 247

2022						
Grupo	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	148 350 779	18 820 229	1 497 893	11 867 286	184 916 739
Aquisições	—	2 324 541	861 415	—	17 112 475	20 298 431
Transferências e abates	—	18 791 615	(114 634)	(1 053 154)	(19 594 954)	(1 971 127)
Regularizações	—	—	24 387	—	50 177	1 938 894
Outros movimentos - PPA New Spring Services	—	—	—	1 864 330	—	1 864 330
Saldo final	4 380 552	169 466 935	19 591 397	2 309 070	9 434 984	207 047 267
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 379 539	102 371 559	13 099 884	1 497 893	—	121 348 875
Amortizações do período	1 013	14 211 222	1 572 482	481 118	—	16 265 834
Transferências e abates	—	(686 343)	(114 564)	(1 053 154)	—	(1 854 061)
Regularizações	—	—	13 682	—	—	13 682
Saldo final	4 380 552	115 896 437	14 571 483	925 857	—	135 774 330
Perdas Imparidades Acumuladas						
Saldo inicial	—	—	—	—	60 617	60 617
Perdas por imparidade do período	—	—	—	—	(60 617)	(60 617)
Saldo final	—	—	—	—	—	—
Ativos intangíveis líquidos	—	53 570 497	5 019 914	1 383 213	9 434 984	69 408 609

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2022 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 16 265 834 Euros (de 13 062 708 Euros em 31 de dezembro de 2021) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 47).

No **Grupo**, no período findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Alterações no perímetro de consolidação” diz respeito aos saldos das empresas HCCM - Outsourcing Investment, S.A. e NewSpring Services, S.A. à data da sua aquisição (nota 8).

No período findo a 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Outros movimentos - PPA NewSpring Services” respeita ao portfólio de contratos de clientes adquirido como parte da operação de aquisição de ações da NewSpring Services, e apurado no âmbito do PPA (nota 8).

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

2021					
Empresa	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	74 827 542	8 662 441	4 144 364	91 351 674
Aquisições	—	410 800	1 119 430	9 123 539	10 653 769
Transferências e abates	—	5 001 762	—	(5 001 762)	—
Saldo final	3 717 326	80 240 104	9 781 872	8 266 141	102 005 443
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	60 382 318	4 981 811	—	69 081 455
Amortizações do período	—	3 508 960	1 162 589	—	4 671 549
Saldo final	3 717 326	63 891 279	6 144 400	—	73 753 005
Ativos intangíveis líquidos	—	16 348 825	3 637 472	8 266 141	28 252 438

2022					
Empresa	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	80 240 104	9 781 872	8 266 141	102 005 443
Aquisições	—	234 823	802 270	10 090 592	11 127 685
Transferências e abates	—	11 981 563	—	(11 981 563)	—
Saldo final	3 717 326	92 456 490	10 584 142	6 375 169	113 133 128
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	63 891 279	6 144 400	—	73 753 005
Amortizações do período	—	4 881 679	1 259 615	—	6 141 294
Saldo final	3 717 326	68 772 958	7 404 015	—	79 894 299
Ativos intangíveis líquidos	—	23 683 533	3 180 127	6 375 169	33 238 829

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2022 da **Empresa**, no montante de 6 141 294 Euros, (4 671 549 Euros em 31 de dezembro de 2021) foram registadas na rubrica “Depreciações/ amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 47).

Na rubrica “Propriedade Industrial” referente ao **Grupo**, encontra-se registada a licença da marca “Payshop Internacional” propriedade da CTT Contacto, S.A., no montante de 1.200.000 Euros. Esta licença não se encontra a ser amortizada uma vez que tem uma vida útil indeterminada, sendo sujeita a testes de imparidade numa base mínima anual ou quando existam indícios de imparidade. Ver os principais pressupostos do teste de imparidade na nota 9.

As transferências ocorridas no período findo em 31 de dezembro de 2022 de ativos intangíveis em curso para programas de computador dizem respeito a projetos informáticos concluídos no decorrer do exercício.

Foram capitalizados em “Programas de computador” ou “Ativos intangíveis em curso”, os valores de 1 186 512 Euros e 2 270 912 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, que dizem respeito à participação de recursos internos da Empresa no desenvolvimento de projetos de informática.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022, os movimentos mais relevantes ocorridos nas empresas do **Grupo** nas rubricas dos Ativos Intangíveis, foram os seguintes:

Programas de computador:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte da CTT Expresso do software “Minerva / web clientes” no valor de 342 mil Euros, o software CRM no valor de 120 mil Euros, no software “Nova Arquitetura” no valor de 354 mil Euros e do software “Portal de Fornecedores” no valor de 185 mil Euros, bem como o software “Accipiens” num valor de 324 mil Euros na 321 Crédito.

O valor de transferências respeita essencialmente à entrada em funcionamento dos softwares CRM (1 002 milhares euros), SAP Hana & Hybris (432 mil euros), Liquidação Centralizada de Cobranças (657 mil euros), Demimimis (2 091 milhares de euros) e Área cliente (1 788 milhares de euros).

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT, de licenças “Storage and Backup” no valor de 80 mil Euros, licenças CRM Oracle no valor de 419 mil Euros e licenças “Desk Management” no valor de 184 mil Euros.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2022 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
SAP RISE	699 742	699 742
ERP - SAP Success Factors	692 340	692 340
Super App CTT	587 650	587 650
Área Cliente B2B	563 679	563 679
Lockers Tuga - Software	518 979	—
Área Cliente B2C	474 944	474 944
Ecosistema Clientes Expresso e Logística	464 265	—
OnBoarding Digital	415 749	415 749
Portal de Prestadores - software	385 600	—
New Mobile App for Field Force	276 451	276 451
Demimimis - Software	272 180	272 180
	5 351 577	3 982 734

O **Grupo** e a **Empresa** não identificaram incertezas relevantes quanto à conclusão dos projetos em curso, nem quanto à sua recuperabilidade. Ainda assim, a recuperabilidade dos valores dos ativos intangíveis em curso foi testada no âmbito dos testes de imparidade dos ativos da Unidade Geradora de Caixa a que pertencem, com particular ênfase para os ativos afetos aos negócios do **Grupo** (Nota 9).

Tal como referido na nota 5, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, não foram identificados eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registados possa não ser recuperado.

A maioria dos projetos tem data de conclusão prevista para o ano de 2023.

Quanto ao exercício económico de 2022, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D, conforme divulgado na nota 52.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Em 2022 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2022, 3 728 153 Euros e 484 401 Euros, respetivamente.

7. Propriedades de investimento

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** e a **Empresa** têm os seguintes ativos classificados como propriedades de investimento:

Grupo e Empresa	2021		Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	3 192 033	13 282 551	16 474 584
Alienações	(26 832)	(126 599)	(153 431)
Transferências e abates	(275 780)	(1 925 784)	(2 201 564)
Saldo final	2 889 422	11 230 168	14 119 589
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	202 509	8 745 858	8 948 368
Depreciações do período	—	216 293	216 293
Alienações	(1 752)	(96 754)	(98 505)
Transferências e abates	(42 108)	(1 624 817)	(1 666 925)
Saldo final	158 649	7 240 580	7 399 229
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	450 308	450 308
Perdas por imparidade do período	—	(57 372)	(57 372)
Saldo final	—	392 936	392 936
Propriedades de investimento líquidas	2 730 773	3 596 652	6 327 424

Grupo e Empresa	2022		Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 889 422	11 230 168	14 119 589
Alienações	(27 175)	(177 275)	(204 450)
Saldo final	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	158 649	7 240 580	7 399 229
Depreciações do período	—	210 263	210 263
Alienações	(3 081)	(128 433)	(131 513)
Saldo final	155 569	7 322 410	7 477 979
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	392 936	392 936
Perdas por imparidade do período	—	(139 754)	(139 754)
Saldo final	—	253 181	253 181
Propriedades de investimento líquidas	2 706 679	3 477 300	6 183 979

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, estando no mercado disponíveis para arrendamento.

O valor de mercado dos ativos classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2022 efetuadas por entidades independentes, ascende a 10 200 003 Euros (10 345 517 Euros em 31 de dezembro de 2021).

No período findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica de Transferências e Abates no montante de 2 201 564 Euros respeita à transferência para ativos fixos tangíveis, assim como das respetivas depreciações acumuladas no montante de 1 666 925 Euros, de um conjunto de imóveis que passaram a estar afetos à atividade operacional do **Grupo**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 foram registados na rubrica de “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” 216 293 Euros e 210 263 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 47).

No período findo a 31 de dezembro de 2022, o montante de rendas cobradas pelo **Grupo** e pela **Empresa** pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento foi de 38 135 Euros (2021: 32 367 Euros).

Em 31 de dezembro de 2021, a reversão de perdas por imparidade, no montante de (57 372) Euros, foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, sendo explicadas pelos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis.

Em 31 de dezembro de 2022, a reversão de perdas por imparidade, no montante de (139 754) Euros, foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, sendo explicadas pelas avaliações reportadas no fim do exercício económico cujo valor para alguns imóveis foi superior ao valor líquido de imparidade anteriormente registado.

8. Empresas incluídas no perímetro de consolidação

GRI 2-6, 201-1

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2021			2022		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Empresa - mãe:								
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	—	—	—
Subsidiárias:								
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ("CTT Expresso")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Payshop Portugal, S.A. ("Payshop")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Contacto, S.A. ("CTT Con")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
CTT Soluções Empresariais, S.A. ("CTT Sol")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Correio Expresso de Moçambique, S.A. ("CORRE")	Moçambique	Av. 24 de Julho, Edifício 24, n.º 1097, 3.º Piso, Bairro da Polana Maputo, Moçambique	50	—	50	50	—	50
Banco CTT, S.A. ("BancoCTT")	Portugal	Praça Duque de Saldanha 1 Edifício Atrium Saldanha Piso 3 1050 -094 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Fundo Inovação TechTree ("TechTree")	Portugal	Av Conselheiro Fernando de Sousa, 19 13º Esq 1070-072 Lisboa	60	40	100	60	40	100
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. ("321 Crédito")	Portugal	Av. Duque d'Ávila, 46, 7º B 1050-083 Lisboa	—	100	100	—	100	100
HCCM - Outsourcing Investment, S.A. ("HCCM")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	100	100	—	—	—
NewSpring Services, S.A. ("NSS")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. ("CTTI")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Open Lockers, S.A. ("Lock")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	26	41	66	—	66	66
Med Spring, S.A. ("Med")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	—	100	100
CTT Services, S.A. ("Serv")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	—	100	100
CTT Imo Yield, S.A. ("IMOY")	Portugal	Avenida dos Combatentes Nº.43, 14º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	100	—	100

Relativamente à empresa “CORRE”, em virtude de o **Grupo** ter direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento e ter a capacidade de afetar esses retornos, a mesma é incluída no perímetro de consolidação.

Em 25 de janeiro de 2021, os CTT – Correios de Portugal, S.A. subscreveram um aumento de capital social na subsidiária Banco CTT, S.A., mediante a realização de uma entrada em dinheiro, no montante de 10 000 000 Euros dando origem à emissão de 10 000 000 de novas ações sem valor nominal, ordinárias, nominativas e com um valor de emissão de 1 euro cada. O montante de capital social do Banco CTT, S.A. no valor de 286 400 000 Euros passou para 296 400 000 Euros.

Em 30 de agosto de 2021, foi adquirido a totalidade do capital da NewSpring Services, S.A. (“NewSpring Services”) e da sua holding HCCM - Outsourcing Investment, S.A. (“HCCM – Outsourcing Investment”), sociedades que atuam no mercado de Business Process Outsourcing (BPO) e Contact Center, pelo montante de 10 701 086 Euros, valor este totalmente satisfeito por liquidação financeira naquela data. Ver impacto da aquisição nas alterações no perímetro de consolidação *infra*.

A 22 de dezembro de 2021, foi constituída a entidade CTT IMO - sociedade imobiliária, S.A., para a compra, permuta, venda e arrendamento de bens imobiliários, e revenda dos bens adquiridos para esse fim.

A 30 de dezembro de 2021, foi constituída a sociedade Open Lockers, S.A. Esta sociedade resultou de um acordo de parceira entre os CTT e a YunExpress, unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group, que resultou na criação desta parceria que visa gerir o negócio de uma rede de cacifos para receber encomendas em Portugal e Espanha. Os CTT detêm uma participação maioritária de 66% na nova empresa e a YunExpress uma participação de 34%.

Em 26 de janeiro de 2022, a CTT IMO foi alvo de um aumento de capital sobre a forma de prestação acessória no montante de 7 150 000 Euros.

A 9 de março de 2022, foi constituída a sociedade MedSpring, S.A., detida pela NewSpring Services, cujo objeto social é a mediação de seguros na categoria de agente de seguros.

Com referência a 31 de março de 2022, os CTT - Correios de Portugal, S.A. e a CTT - Soluções Empresariais - S.A. procederam à alienação das suas participações financeiras na Open Lockers, S.A., de 25,5% e 15%, respetivamente, à CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., que passou a concentrar a participação do Grupo CTT na entidade. Desta forma, esta operação não resultou numa alteração da participação detida pelo **Grupo**.

Em 20 de abril de 2022, a CTT Expresso subscreveu um aumento de capital social na subsidiária Open Lockers, mediante a realização de uma entrada em espécie, no montante de 492 232 Euros. O aumento de capital foi subscrito na proporção da participação detida por cada um dos acionistas, CTT Expresso e Yun Express, e deu origem à emissão de 750 000 de novas ações sem valor nominal, ordinárias, nominativas e com um valor de emissão de 1 euro cada.

A 27 de junho de 2022, a sociedade HCCM - Outsourcing Investment, S.A. foi objeto de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A., mediante a transferência global do património da sociedade incorporada para a sociedade incorporante, e subsequente extinção da sociedade incorporada. A presente operação de fusão insere-se no âmbito do processo de simplificação da estrutura empresarial do Grupo CTT. A fusão produziu efeitos a 1 de janeiro de 2022.

Em 30 de junho de 2022, a Open Lockers foi alvo de um aumento de capital sobre a forma de prestação suplementar no montante de 396 000 Euros.

No âmbito de uma reorganização societária em curso no **Grupo**, no dia 8 de julho de 2022 o Conselho de Administração do Banco CTT aprovou a alienação da sua subsidiária Payshop Portugal, e os seus termos, aos CTT - Correios de Portugal, S.A., sendo que a sua concretização está ainda dependente da assinatura do contrato com o comprador e da não oposição do regulador, que se espera que venha a ocorrer no prazo de 1 ano. Por conseguinte, a 31 de dezembro de 2022, ao nível das contas individuais e consolidadas do Banco CTT, os ativos e passivos da Payshop encontram-se classificados como ativos e passivos em descontinuação. Esta reclassificação não tem, no entanto, impacto ao nível das contas consolidadas do **Grupo CTT**.

Em 29 de julho de 2022, a Open Lockers foi alvo de um aumento de capital sobre a forma de prestação suplementar no montante de 792 000 Euros.

A 31 de outubro de 2022, os CTT- Correios de Portugal, S.A., procederam à constituição da subsidiária CTT IMO Yield, S.A. Esta sociedade tem como objeto social as atividades de arrendamento e exploração de bens imobiliários, bem como as atividades de compra e venda de bens imobiliários. Tal como divulgado na nota 5, esta sociedade foi constituída com o objetivo de deter e gerir o portefólio de rendimento dos CTT e irá compreender essencialmente (1) os imóveis associados à rede de retalho dos CTT e (2) armazéns e centros de logística e distribuição da rede operacional dos CTT em Portugal.

A 30 de novembro de 2022, foi constituída a sociedade CTT Services, S.A., detida pela CTT Soluções Empresariais, cujo objeto social é a prestação de serviços técnicos de backoffice, assessoria, suporte e apoio logístico a atividades tecnológicas e de processamento e produção documental, o fornecimento de serviços e "Know-how" a empresas na área das novas tecnologias, bem como a prestação de serviços na área do suporte técnico e comercial, desenvolvimento de software, projetos de tecnologias de informação e consultoria para execução de estudos e consultoria em informática.

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2021			2022		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
NewPost, ACE	Portugal	Av. Fontes Pereira de Melo, 40 Lisboa	49	—	49	49	—	49
PTP & F, ACE	Portugal	Estrada Casal do Canas Amadora	51	—	51	51	—	51
Wolfspring, ACE	Portugal	Urbanização do Passil, n.º 100-A 2890-852 Alcochete	—	50	50	—	50	50
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A ("MKTP")	Portugal	Rua Eng.º Ferreira Dias 924 Esc. 5 Porto	50	—	50	—	—	—

Com referência a 31 de dezembro de 2021, a entidade Wolfspring ACE passou a integrar as entidades conjuntamente controladas cujos interesses são detidos pelo Grupo. A participação nesta entidade é detida pela New Spring Services (entidade que integrou o perímetro de consolidação no referido período) e resulta de uma parceria com a Reisswolf – Tratamento confidencial e reciclagem de dados e serviços, S.A. para a prestação de serviços na área de custódia e gestão de arquivos.

A entidade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A., uma parceria realizada com a Sonae – SGPS, S.A. em anos anteriores, correspondia a uma plataforma de comércio eletrónico de prestação de serviços integrados de intermediação de relações comerciais entre comerciantes e consumidores. Cada um dos acionistas, CTT e Sonae, detinham a 31 de dezembro de 2021, 50% do capital da referida entidade.

A 13 de janeiro de 2022, a participação na Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A. foi alienada à Worten - Equipamentos para o Lar, S.A.. A alienação da participação no Dott, constituído como um catalisador de e-commerce com o objetivo de promover a digitalização das empresas e entrada no comércio

eletrónico, surge no âmbito do reforço da parceria entre os CTT e Worten na área do comércio eletrónico. As duas empresas estão a trabalhar no aprofundamento da sua parceria a nível ibérico, em áreas como *instant delivery*, múltiplos fluxos de distribuição de encomendas de e-commerce e também logística, incluindo *fulfilment* para os *sellers* do *marketplace* da Worten, de forma a maximizar o crescimento dos respetivos negócios.

Associadas

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2021			2022		
			Percentagem do capital detida			Percentagem do capital detida		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Mafelosa, SL ^(a)	Espanha	Castellon - Espanha	—	25	25	—	25	25
Urpacksur, SL ^(a)	Espanha	Málaga - Espanha	—	30	30	—	30	30

^(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU), que se encontra atualmente sem atividade.

Entidades estruturadas

Adicionalmente, considerando os requisitos da IFRS 10, o perímetro de consolidação do **Grupo** inclui as seguintes entidades estruturadas:

Denominação	Ano de Constituição	Local de emissão	Método de Consolidação
Ulisses Finance No.1 ^(*)	2017	Portugal	Integral
Ulisses Finance No.2 ^(*)	2021	Portugal	Integral
Ulisses Finance No.3 ^(*)	2022	Portugal	Integral
Chaves Funding No.8 ^(*)	2019	Portugal	Integral
Next Funding No.1 ^(*)	2021	Portugal	Integral

^(*) Entidades constituídas no âmbito de operações de titularização, registadas nas demonstrações financeiras consolidadas de acordo com o envolvimento continuado do Grupo, determinado com base na detenção dos interesses residuais (*equity piece* ou *excess spread*) dos respetivos veículos e na medida em que o Grupo detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem a capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

Nas demonstrações financeiras consolidadas a 31 de dezembro de 2021, foi incluída a entidade estruturada Next Funding No.1. Esta entidade resultou da parceria entre o Banco CTT e a Sonae Financial Services para o financiamento do cartão de Universo e da respetiva gestão da exposição ao risco de crédito. Os ativos subjacentes da operação Next Funding No.1 foram consolidados e reconhecidos nas contas consolidadas por se considerar que o Banco CTT i) é responsável por todas as atividades relevantes inerentes à gestão dos ativos subjacentes, ii) tem exposição aos rendimentos variáveis e iii) tem a capacidade de afetar os seus retornos variáveis através do poder de gerir as atividades relevantes.

Ainda em 2021, o Grupo Banco CTT procedeu à emissão de uma nova operação de titularização de créditos (Ulisses Finance No. 2) sobre a carteira de crédito auto originada pela 321 Crédito no montante de 250 milhões de Euros. Considerando o disposto na IFRS10 esta operação passou a integrar o perímetro de consolidação do **Grupo**.

A 1 de Junho de 2022, o **Grupo** procedeu à emissão de uma nova operação de titularização de créditos denominada Ulisses Finance nº 3, realizada através da sua subsidiária 321 Crédito. Esta operação teve como objetivo financiar o crescimento da atividade do Banco CTT, otimizando o seu capital e diversificando as fontes de liquidez, através da titularização de 200 milhões de euros de créditos automóvel. Considerando o disposto na IFRS10 esta operação passou a integrar o perímetro de consolidação do **Grupo**.

De seguida apresentam-se os principais impactos da consolidação destas entidades estruturadas nas contas do **Grupo**:

	31.12.2021	31.12.2022
Caixa e equivalentes de caixa	20 092 235	22 640 074
Ativos ao justo valor através de resultados (Derivados) - (Nota 15)	2 261 947	26 219 905
Ativos financeiros ao custo amortizado – Crédito a clientes - Cartões de Crédito (Nota 20)	298 716 076	353 815 583
Ativos financeiros ao custo amortizado (Crédito a clientes - Outros créditos)	(35 386 724)	(40 672 436)
Ativos financeiros ao custo amortizado (Títulos de dívida)	(259 669 025)	(319 776 400)

Alterações no perímetro de consolidação

A 31 de dezembro de 2021, as entidades estruturadas Next Funding No.1 e Ulisses Finance No. 2 foram incluídas no perímetro de consolidação.

No período findo a 31 de dezembro de 2021, o perímetro de consolidação foi alterado na sequência da aquisição da NewSpring Services, e da sua holding HCCM – Outsourcing Investment. No dia 16 de junho de 2021, os CTT através da sua subsidiária CTT Soluções Empresariais, S.A., celebrou um contrato de compra da totalidade do capital social destas sociedades que atuam no mercado de Business Process Outsourcing (BPO) e Contact Center.

A aquisição foi concretizada a 30 de agosto de 2021 (data de *closing* da operação), por um preço fixo inicial de 7 000 000 Euros, sujeito a ajustes, com base nas contas preparadas no fecho do negócio, relacionados com a posição de Caixa líquida e *Working Capital* das empresas adquiridas, cifrando-se o preço de aquisição em 10 701 086 Euros. Adicionalmente, foram acordados *earnouts* dependendo da atividade da sociedade ao longo dos 2 anos seguintes ao referido fecho, em função do cumprimento de objetivos pré-definidos para a *NewSpring Services*, incluindo *targets* de EBITDA.

O **Grupo** incorreu, em 2021, em gastos relacionados com a aquisição da NewSpring Services de 190 716 de Euros relacionados com a transação, nomeadamente assessoria financeira e custos legais. Estes gastos foram registados na rubrica Fornecimentos e Serviços Externos.

Reconhecimento e mensuração dos ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos de acordo com as IFRS:

O reconhecimento do Goodwill apurado na compra da HCCM - Outsourcing Investment e NewSpring Services, demonstra-se como segue:

	Valor
Ativos adquiridos (HCCM)	5 887 230
Passivos adquiridos (HCCM)	50 992
Total dos ativos líquidos adquiridos (HCCM)	5 836 238
Ativos adquiridos (NSS)	9 875 561
Passivos adquiridos (NSS)	6 995 252
Total dos ativos líquidos adquiridos (NSS)	2 880 309
Total dos ativos líquidos (NSS) - Participação CTT-SE (*)	139 292
Ajustamentos de Justo valor:	
Ativos Intangíveis	1 864 330
Passivos por Impostos Diferidos	(522 013)
Justo valor dos Ativos Líquidos adquiridos (HCCM e NSS)	7 317 847
Componentes contingentes	4 500 000
Preço de aquisição	10 701 086
Goodwill	7 883 238

(*) Aquisição pela CTT-SE de 4,84% do capital da NSS, sendo os remanescentes 95,16% pertencentes à HCCM.

As componentes contingentes respeitam aos *earnouts* acima descritos, tendo sido o seu justo valor apurado com base na melhor estimativa à data do *closing* da operação, sujeita a reavaliação a cada data de reporte. Com referência a 31 de dezembro de 2022, as componentes contingentes, no montante de 4.500.000 Euros, encontram-se já materializadas, não tendo sido apuradas divergências face à estimativa inicial.

O goodwill é atribuível principalmente às competências do capital humano da NewSpring Services e às sinergias que se espera obter com a integração da empresa nos negócios existentes do **Grupo**. Saliencia-se que o Goodwill apurado foi totalmente alocado à Unidade Geradora de Caixa NewSpring Services, uma vez que a HCCM – Outsourcing investment tinha como única atividade a gestão da participação social nesta entidade. Em 2022, a HCCM - Outsourcing Investment, S.A. foi objeto de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A..

Os métodos de mensuração do justo valor aplicados pelo **Grupo** detalham-se como segue:

- **Ativos Intangíveis:** Os ativos intangíveis correspondem ao portfolio de contratos de clientes adquirido como parte da operação de aquisição de ações da NewSpring Services. Estes contratos foram mensurados pelo justo valor à data da aquisição em conformidade com os requisitos das IFRS 3 e IFRS 13. O justo valor foi estimado como o valor dos fluxos financeiros futuros esperados descontados, referentes aos contratos adquiridos, considerando o prazo e o valor temporal dos mesmos.
- **Passivos por impostos diferidos:** O valor estimado para efeitos de PPA corresponde ao montante de impostos diferidos resultantes das diferenças entre o justo valor e o valor líquido contabilístico dos ativos intangíveis relacionados com contratos de clientes.

Os ativos adquiridos da HCCM – Outsourcing investment e NewSpring Services, à data de 30 de agosto de 2021, detalharam-se conforme segue:

HCCM – Outsourcing investment	Reconhecimento inicial
Ativos não correntes	
Ativos fixos tangíveis	54 118
Goodwill	2 171 673
Ativos intangíveis	70
Investimentos em subsidiárias	2 736 914
Outros investimentos	4 121
Ativos não correntes	4 966 896
Ativos correntes	
Imposto a receber	7 498
Outros ativos correntes	1 091
Diferimentos	3 798
Caixa e equivalentes de caixa	907 947
Ativos não correntes	920 334
Ativos adquiridos (HCCM)	5 887 230

NewSpring Services	Reconhecimento inicial
Ativos não correntes	
Ativos fixos tangíveis	1 337 688
Ativos intangíveis	151 620
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	54 045
Outros investimentos	221 726
Ativos não correntes	1 765 079
Ativos correntes	
Contas a receber	2 487 856
Outros ativos correntes	1 488 112
Diferimentos	126 647
Caixa e equivalentes de caixa	4 007 867
Ativos correntes	8 110 482
Ativos adquiridos (NSS)	9 875 561

O detalhe das contas a receber da NewSpring Services, à data de 30 de agosto de 2021, detalhava-se como segue:

	Reconhecimento inicial
Contas a receber - nacionais	2 487 856
Clientes Cobrança Duvidosa	51 648
Perdas por Imparidade Acumuladas	(51 648)
Total	2 487 856

O valor líquido contabilístico das contas a receber na data de aquisição corresponde a 2 487 856 Euros, não existindo no âmbito da IFRS 3, diferenças face ao seu justo valor.

A 22 de dezembro de 2021, foi constituída a entidade CTT IMO - sociedade imobiliária, S.A. e a 30 de dezembro de 2021 foi constituída a sociedade Open Lockers, S.A, que resultou de um acordo de parceira entre o **Grupo** e a YunExpress, em que o **Grupo** detém uma participação maioritária de 66% na nova empresa e a YunExpress uma participação de 34%.

No período findo em 31 de dezembro de 2022, foram constituídas as sociedades MedSpring, S.A., CTT IMO Yield. S.A. e CTT Services, S.A. e criada a entidade estruturada Ulisses Finance no.3, que integraram o perímetro de consolidação. A sociedade HCCM - Outsourcing Investment, S.A. foi objeto

de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A., mediante a transferência global do património da sociedade incorporada para a sociedade incorporante, e subsequente extinção da sociedade incorporada, com referência a 1 de janeiro de 2022.

9. Goodwill

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a composição do *Goodwill* relativamente ao Grupo era a seguinte:

Grupo	Ano da aquisição	2021	2022
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	6 161 326	6 161 326
Payshop Portugal, S.A.	2004	406 101	406 101
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	2019	60 678 648	60 678 648
Transporta, S.A.	2017	2 955 753	2 955 753
New Spring Services S.A.	2021	11 269 486	10 054 911
		81 471 314	80 256 739

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

Grupo	2021	2022
Saldo inicial	70 201 828	81 471 314
Aquisições	9 097 814	—
Alterações no perímetro de consolidação	2 171 673	—
Movimentos PPA	—	(1 342 317)
Outros movimentos	—	127 741
Saldo final	81 471 314	80 256 739

As aquisições realizadas no período findo em 31 de dezembro de 2021 dizem respeito à aquisição da sociedade da NewSpring Services, e da sua holding HCCM – Outsourcing Investment (entidade posteriormente fusionada por incorporação na CTT Soluções Empresariais, S.A., com referência a 1 de janeiro de 2022), tendo sido registado inicialmente um *Goodwill* no montante de 9 097 814 Euros (nota 8). As alterações no perímetro de consolidação, ocorridas no período anterior, respeitam ao *Goodwill* registado na sociedade HCCM-Outsourcing Investment em períodos anteriores relativo à NewSpring Services.

A 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Movimentos PPA” respeita aos montantes apurados no âmbito do PPA realizado na operação de aquisição de ações da NewSpring Services (nota 8), nomeadamente da mensuração pelo justo valor à data da aquisição do portefólio de contratos de clientes da entidade, no montante de 1 864 330 Euros. Este montante foi transferido para a rubrica de Ativos Intangíveis (Nota 6), e ao qual deduz o efeito de imposto diferido passivo, no valor de 522 013 Euros, transferido para a respetiva rubrica (nota 52).

A 31 de dezembro de 2022, a rubrica “outros movimentos”, respeita à materialização de um montante contingente relacionado com um subsídio à exploração identificado na operação de compra da NewSpring Services, e liquidado aos vendedores, conforme estipulado no contrato de compra e venda de ações.

Análise da Imparidade do *Goodwill*

O valor recuperável do *Goodwill* é avaliado anualmente ou sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo

calculado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

No decurso do corrente ano, por forma a determinar o valor recuperável dos investimentos efetuados, foram realizados por parte do **Grupo**, com efeitos a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

Denominação social	Atividade	Base de determinação do valor recuperável	2021			
			Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (Cost of Equity)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	8,00%	—%	1,4%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	8,20%	—%	1,4%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	8,20%	—%	1,4%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	7,60%	—%	1,4%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DCF	9 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	8,00 %	—%	1,4%

Denominação social	Atividade	Base de determinação do valor recuperável	2022			
			Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (Cost of Equity)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	9,50%	—%	2,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	9,20%	—%	2,0%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	8,50%	—%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DCF	9 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	9,50 %	—%	2,0%

O aumento generalizado verificado na taxa de desconto (WACC) no período findo em 31 de dezembro de 2022 resultou sobretudo do aumento das taxas indicativas para "Risk Free Rate" e "Market Risk Premium", devido à conjuntura económica adversa observada durante o ano 2022.

As projeções dos fluxos de caixa basearam-se no desempenho histórico e nos planos de negócio a 5 anos, aprovados pelo Conselho de Administração, com exceção da 321 Crédito, na medida em que dada a recente aquisição desta entidade em 2019, de acordo com o business plan a estabilidade dos fluxos de caixa apenas será atingida num horizonte temporal mais alargado.

No caso da 321 Crédito, os fluxos de caixa foram estimados com base nas projeções de resultados e de evolução de atividade baseadas no plano de negócios da entidade. O referido plano de negócios compreende um período até 2032, e considera ao longo desse período uma taxa composta anual de crescimento de 4,4% do ativo. A avaliação foi assente na metodologia *Dividend Discount Model* comum no setor bancário. A lógica da metodologia é de que o investidor observa dois tipos de fluxos ao avaliar o ativo, binómio dividendos/reforço de capital e valor dos dividendos futuros na perpetuidade.

Com base nesta análise e nas perspetivas de evolução futura, concluiu-se não existirem indícios de imparidade relativa ao goodwill afeto a estas participações.

O valor escriturado dos ativos avaliado nos testes de imparidade incluiu, para além do *goodwill*, os valores dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às respetivas unidades geradoras de caixa com referência a 31 de dezembro de 2022.

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 não se verificaram indícios de perdas por imparidade a reconhecer.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

2021				
	Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	21 805 297	6 161 326

2022				
	Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	21 805 297	6 161 326

Foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução de 50 pontos base na taxa de crescimento na perpetuidade e (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

No caso da 321 Crédito, foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução/incremento de 0,5% no target de rácio CET1 (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

Os resultados das análises de sensibilidade efetuadas não determinam a existência de indícios de imparidade no Goodwill.

10. Investimentos em subsidiárias

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a “Investimentos em subsidiárias” foram os seguintes:

	2021			2022		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	235 531 801	—	235 531 801	271 702 900	—	271 702 900
Equivalência patrimonial	24 588 398	—	24 588 398	18 787 944	—	18 787 944
Ajustes Equivalência patrimonial (intragrupo)	1 976	—	1 976	4 050	—	4 050
Distribuição de dividendos	(750 000)	—	(750 000)	(480 017)	—	(480 017)
Aumentos de capital	12 000 000	—	12 000 000	—	—	—
Prestações Acessórias	—	—	—	7 150 000	—	7 150 000
Novas participações	275 500	—	275 500	50 000	—	50 000
Alienações	—	—	—	(25 500)	—	(25 500)
Outras variações	55 224	—	55 224	(1 939 369)	—	(1 939 369)
Saldo final	271 702 900	—	271 702 900	295 250 006	—	295 250 006

Em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Aumentos de capital” inclui o aumento de capital social do Banco CTT, S.A. ocorrido a 25 de janeiro de 2021, no montante de 10 000 000 Euros e a subscrição de

unidades de participação do Fundo TechTree no montante de 2 000 000 Euros, a 29 de dezembro de 2021. Face ao disposto, a participação da **Empresa** no Fundo TechTree alterou de 25% para 60%.

A 1 de dezembro de 2021, ocorreu a deliberação para distribuição de dividendos por parte da CTT Contacto, no montante de 750 000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Novas participações” inclui a subscrição do capital social da subsidiária CTT IMO, constituída no ano corrente, no montante de 250 000 Euros e da subscrição do capital social da subsidiária Open Lockers no montante de 25 500 Euros.

A 30 de abril de 2022, ocorreu a deliberação para distribuição de dividendos por parte da CTT Contacto, no montante de 400 000 Euros. A 30 de setembro de 2022, ocorreu a deliberação para distribuição de dividendos pela CORRE, no montante de 9 866 155 MZN (80 017 Euros).

O montante registado na rubrica “prestações acessórias”, a 31 de dezembro de 2022, corresponde a uma prestação acessória prestada à CTT IMO no montante de 7 150 000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Novas participações” inclui a subscrição do capital social da subsidiária CTT IMO Yield, S.A., constituída no ano corrente, no montante de 50.000 Euros. O montante reconhecido em alienações corresponde ao desreconhecimento do investimento financeiro na entidade Open Lockers, como resultado da alienação da participação à CTT Expresso, conforme explicado na nota 8.

O valor registado na rubrica “outras variações” respeita, essencialmente, a variações nas rubricas de capitais próprios das subsidiárias, destacando-se o Banco CTT.

Em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

Empresa	2021							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	184 126 919	169 073 533	15 053 386	8 520 403	2 955 753	15 054 183	8 520 403
CTT Contacto, S.A.	100%	7 290 992	1 465 070	5 825 922	800 900	—	5 825 917	800 900
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	2 462 169	1 403 935	1 058 234	374 401	—	529 106	187 190
Banco CTT, S.A.	100%	2 393 023 938	2 155 866 804	237 157 134	15 424 262	—	237 162 515	15 424 262
FCR TECHTREE	60%	4 906 324	15 191	4 891 134	(136 766)	—	2 927 240	(72 760)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	24 250 673	23 392 984	857 689	(225 266)	—	857 689	(225 266)
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 371 610	7 156 181	215 428	(34 572)	—	203 670	(46 330)
Open Lockers, S.A.	26%	100 000	—	100 000	—	—	25 500	—
Mailtec Comunicação S.A.	— %	—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 117 079	262 585 820	24 588 398

Empresa	% detida	2022							Proporção no resultado
		Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras		
CTT Expresso, S.A.	100%	197 660 443	181 248 497	16 411 936	1 346 529	2 955 753	16 414 189	1 348 360	
CTT Contacto, S.A.	100%	7 089 258	1 236 216	5 853 042	430 525	—	5 853 245	431 028	
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	2 914 783	2 000 803	913 980	90 978	—	534 839	45 489	
Banco CTT, S.A.	100%	2 635 039 112	2 382 779 513	252 259 600	14 655 944	—	253 166 742	15 557 704	
FCR TECHTREE	60%	4 783 225	12 670	4 770 555	(120 654)	—	2 862 333	(72 392)	
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	20 173 737	17 803 669	2 370 068	1 512 379	—	2 370 068	1 512 379	
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 585 156	97 501	7 487 655	122 227	—	4 885 012	(27 074)	
CTT Imo Yield, S.A.	100%	50 000	3 500	46 500	(3 500)	—	46 500	(3 500)	
Mailtec Comunicação S.A.	—%	—	—	—	—	6 161 326	—	—	
						9 117 079	286 132 927	18 791 995	

O valor dos investimentos em subsidiárias é avaliado sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os ganhos e perdas em empresas subsidiárias decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial e registados na rubrica de “Ganhos/ perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos” da demonstração dos resultados por naturezas foram reconhecidos por contrapartida das seguintes rubricas de balanço:

Empresa	2021	2022
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	8 520 403	1 348 360
CTT Contacto, S.A.	800 900	431 028
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	187 190	45 489
Banco CTT, S.A.	15 424 262	15 557 704
FCR TECHTREE	(72 760)	(72 392)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	(225 266)	1 512 379
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	(46 330)	(27 074)
CTT IMO Yield, S.A.	—	(3 500)
	24 588 398	18 791 995

A CTT Expresso, S.A. inclui a CTT Expresso Portugal e a sua sucursal em Espanha (anteriormente designada por Tourline). A Sucursal em Espanha apresentou, em 2022, um resultado líquido negativo do exercício de 4 131 376 Euros (2021: (3 057 664) Euros).

As entidades 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e Payshop Portugal, S.A. são detidas pelo Banco CTT, pelo que o valor do investimento financeiro do Banco inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

As entidades NewSpring Services, MedSpring, S.A. e CTT Services S.A. são detidas pela CTT Soluções Empresariais. A Open Lockers é detida em 66% pela CTT Expresso. Assim, o valor do investimento financeiro da CTT Soluções Empresariais e da CTT Expresso inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

11. Investimentos em associadas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a “Investimentos em associadas” foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	481	481	—	—
Saldo final	481	481	—	—

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022,, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Urpacsur, S.L.	481	481	—	—
Saldo final	481	481	—	—

2021							
Grupo	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado
Mafelosa, SL ^{(a) (b)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.
Urpacsur ^{(a) (b)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.
						481	—

^(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU).

^(b) Empresas sem atividade comercial

2022							
Grupo	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado
Mafelosa, SL ^{(a) (b)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.
Urpacsur ^{(a) (b)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.
						481	—

^(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU).

^(b) Empresas sem atividade comercial

12. Investimentos em entidades conjuntamente controladas

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

2021									
Grupo e Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Valor Líquido Contabilístico	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Electrónico, S.A.	50%	8 157 626	2 403 242	5 754 384	(4 096 254)	2 193 233	(2 193 233)	—	(2 521 396)
Wolfspring, ACE	50%	233 880	185 813	48 067	41 668	17 992	—	17 992	20 834
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	—	—	—	—	—	—	—	—
						2 211 225	(2 193 233)	17 992	(2 500 562)

2022									
Grupo e Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisão	Proporção no resultado
Wolfspring, ACE	50%	256 238	582 099	(325 861)	(373 929)	—	—	(168 972)	(186 964)
PTP & F, ACE	51 %	399 223	399 223	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	—	—	—	—	—	—	—	—
						—	—	(168 972)	(186 964)

Com referência a 31 de dezembro de 2021, foi constituída uma imparidade para o investimento na entidade MKT Place no montante de 2 193 233 Euros, valor que representava 100% do investimento financeiro. Dado o histórico de prejuízos da sociedade e o não atingimento do plano de negócios anteriormente aprovado, o **Grupo** entendeu que o montante não seria recuperável. Posteriormente, a 13 de janeiro de 2022, a participação foi alienada à Worten - Equipamentos para o Lar, S.A., conforme detalhado na nota 8.

A 31 de dezembro de 2022, os capitais próprios da entidade conjuntamente controlada Wolfspring, ACE eram negativos no montante de 325 681 Euros. Desta forma, foi constituída uma provisão na proporção detida pelo Grupo (168 972 Euros).

13. Outros investimentos

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo	
		2021	2022
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
Lisgarante - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	5 000	5 000
Garval - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	290	—
KIT-AR LIMITED	Londres - Inglaterra	300 000	300 000
Sensefinity, Lda	Lisboa - Portugal	—	150 000
Habitat Analytics, Inc.	Delaware - USA	—	500 000
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		311 684	961 394

Entidade	Sede	Empresa	
		2021	2022
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		6 394	6 394

A 31 de dezembro de 2022, no **Grupo**, destacam-se os investimentos realizados pelo Fundo de investimento TechTree, lançado pelos CTT em anos anteriores para apoiar atividades de inovação nas pequenas e médias empresas e *start-ups*, nomeadamente na entidade Habit Analytics, Inc., uma empresa que atua como broker especialista em seguros embutidos.

No período em análise, não foi reconhecida qualquer imparidade nestes investimentos.

Não existiam preços de mercado disponíveis para os investimentos mencionados e também não é possível determinar o justo valor recorrendo a transações comparáveis. Estes instrumentos não foram mensurados através de *cash flows* descontados uma vez que estes não podiam ser determinados com fiabilidade.

14. Investimentos em títulos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** a rubrica “Títulos de dívida” detalha-se como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Não corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Títulos de dívida pública	—	—
Obrigações de outros emissores	4 906 841	—
	4 906 841	—
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	295 098 611	409 510 672
Obrigações de outros emissores	—	—
Imparidade	(111 953)	(121 927)
	294 986 658	409 388 745
	299 893 499	409 388 745
Corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Títulos de dívida pública	849 374	—
Obrigações de outros emissores	338 695	—
	1 188 069	—
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	38 795 904	128 401 573
Obrigações de outros emissores	386 509	—
Imparidade	(8 552)	(9 674)
	39 173 861	128 391 899
	40 361 930	128 391 899
	340 255 429	537 780 644

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2021 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 3.194 Euros..

A 31 de dezembro de 2022, o aumento nos títulos de dívida respeita, essencialmente, ao investimento em títulos de dívida portuguesa, espanhola, italiana e francesa.

Os ativos financeiros desta carteira são geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais.

A análise dos ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral e dos ativos financeiros ao custo amortizado, por maturidade residual, a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, apresenta-se como segue:

	31.12.2021						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4 384	844 990	849 374	—	—	—	849 374
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	338 695	—	338 695	4 906 841	—	4 906 841	5 245 536
	343 079	844 990	1 188 069	4 906 841	—	4 906 841	6 094 910

(1) Com referência a 31 de dezembro de 2021 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 3.194 Euros.

A 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** não é detentor de ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral.

	31.12.2021						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	2 521 147	22 264 251	24 785 398	38 565 156	122 194 456	160 759 612	185 545 010
Estrangeiros	1 013 181	12 997 325	14 010 506	11 098 271	123 240 728	134 338 999	148 349 505
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	386 509	—	386 509	—	—	—	386 509
	3 920 837	35 261 576	39 182 413	49 663 427	245 435 184	295 098 611	334 281 023

	31.12.2022						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	3 011 149	17 990 243	21 001 392	38 028 368	162 664 338	200 692 705	221 694 097
Estrangeiros	1 461 711	105 938 471	107 400 181	10 027 009	198 790 957	208 817 967	316 218 148
	4 472 860	123 928 714	128 401 573	48 055 377	361 455 295	409 510 672	537 912 245

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

2021						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	5 918	—	(5 019)	—	1 673	2 572
Ativos financeiros ao custo amortizado	175 486	32 617	(89 741)	—	(6 410)	111 952
	181 404	32 617	(94 760)	—	(4 737)	114 524
Ativos correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	3 511	—	(1 215)	—	(1 673)	623
Ativos financeiros ao custo amortizado	6 505	2 492	(6 855)	—	6 410	8 552
	10 016	2 492	(8 070)	—	4 737	9 175
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	9 429	—	(6 235)	—	—	3 194
Ativos financeiros ao custo amortizado	181 991	35 109	(96 595)	—	—	120 505
	191 420	35 109	(102 830)	—	—	123 699

2022						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	2 572	—	(2 572)	—	—	—
Ativos financeiros ao custo amortizado	111 953	39 065	(28 784)	—	(307)	121 927
	114 525	39 065	(31 356)	—	(307)	121 927
Ativos correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	623	—	(623)	—	—	—
Ativos financeiros ao custo amortizado	8 551	3 100	(2 284)	—	307	9 674
	9 174	3 100	(2 907)	—	307	9 674
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	3 194	—	(3 194)	—	—	—
Ativos financeiros ao custo amortizado	120 504	42 165	(31 068)	—	—	131 602
	123 698	42 165	(34 262)	—	—	131 602

Quanto aos movimentos das perdas por imparidade de ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	9 429	3 194
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	—	—
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(4 090)	—
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(2 145)	(3 194)
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	3 194	—

A reconciliação dos movimentos contábilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	9 429	3 194
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(6 235)	(3 194)
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	3 194	—

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	181 991	120 505
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	35 109	26 972
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(78 141)	(7 324)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(18 455)	(8 552)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	120 505	131 602

A reconciliação dos movimentos contábilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	181 991	120 505
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(61 487)	11 097
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	120 505	131 602

De acordo com a política contábilística descrita na Nota 2.11, o **Grupo** avalia regularmente se existe evidência objetiva de imparidade nas suas carteiras de ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral e ativos financeiros ao custo amortizado, seguindo os critérios de julgamento descritos na Nota 2.30.

15. Ativos e Passivos Financeiros ao justo valor através de resultados

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** as rubricas “Ativos Financeiros ao justo valor através de resultados” e “Passivos Financeiros ao justo valor através de resultados” apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2021	31.12.2022
Ativo não corrente		
Derivados	2 261 947	26 219 905
	2 261 947	26 219 905
Ativo corrente		
Unidades de participação - Fundo de Investimento Imobiliário	24 999 138	26 478 525
	24 999 138	26 478 525
	27 261 085	52 698 430
Passivo corrente		
Derivados	—	26 344 517
	—	26 344 517
	—	26 344 517

A rubrica Derivados representa o justo valor de instrumentos financeiros derivados contratados no contexto da gestão do risco de taxa do juro do **Grupo** e associados às operações de titularização em curso. A variação resulta do MTM (Mark to Market) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associados às operações de securitização Ulisses 1 e Ulisses 2) e *Interest Rate SWAP* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

A rubrica Fundos de Investimento Imobiliário no montante de 26 478 milhares de euros (31 de dezembro de 2021: 24 999 milhares de euros) diz respeito a um investimento num fundo de investimento imobiliário aberto domiciliado em Portugal, representando 10,4% do total de unidades de participação emitidas a 31 de dezembro de 2022 (31 de dezembro de 2021: 10,7%).

Associados aos contratos de derivados, o Banco CTT tem, a 31 de dezembro de 2022, uma conta de disponibilidades junto de outra Instituição Financeira, com um montante de 26 040 milhares de euros cativos (*margin call*), estando relevados na rubrica de “outros ativos correntes” (nota 24).

O detalhe da rubrica de derivados apresenta-se como segue:

	31.12.2021			31.12.2022		
	Nocional	Justo Valor		Nocional	Justo Valor	
		Ativo	Passivo		Ativo	Passivo
Mercado de Balcão						
Contratos sobre taxas de juro						
<i>Interest Rate Swaps</i>						
Compra	—	—	—	200 000 000	12 658 056	—
Venda	—	—	—	200 000 000	—	12 810 255
<i>Interest Rate Options</i>						
Compra	294 669 393	2 261 947	—	263 790 387	13 561 849	—
Venda	—	—	—	237 002 644	—	13 534 262
		2 261 947	—		26 219 905	26 344 517

O impacto nos resultados do período dos ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados apresenta-se como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Lucros em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	1 101 840	22 744 056
Unidades de Participação	—	1 479 387
	1 101 840	24 223 443
Prejuízos em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	—	(13 113 418)
Unidades de Participação	(835)	—
	(835)	(13 113 418)
Resultados de Ativos e Passivos ao Justo Valor Através de Resultados	1 101 005	11 110 025

O impacto nos resultados do período dos ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados apresentam-se na nota 48.

16. Outros ativos e passivos financeiros bancários

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** as rubricas “Outros ativos financeiros bancários” e “Outros passivos financeiros bancários” apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2021	31.12.2022
Ativo não corrente		
Empréstimos a instituições de crédito	5 239 419	961 720
Imparidade	(1 709)	(274)
	5 237 710	961 446
Ativo corrente		
Aplicações em bancos centrais	—	450 250 022
Aplicações em instituições de crédito	2 350 000	4 700 523
Empréstimos a instituições de crédito	6 185 069	4 277 698
Imparidade	(2 197)	(1 394)
Outros	2 988 970	3 805 177
Imparidade	(1 800 306)	(1 805 945)
	9 721 536	461 226 081
	14 959 246	462 187 527
Passivo corrente		
Outros	26 987 725	46 210 667
	26 987 725	46 210 667
	26 987 725	46 210 667

Aplicações em Instituições de crédito e Empréstimos a instituições de crédito

Relativamente a estas rubricas o escalonamento por prazos de vencimento apresenta-se como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Até 3 meses	2 337 172	455 572 501
De 3 a 12 meses	6 197 897	3 655 742
De 1 a 3 anos	5 239 419	961 721
	13 774 489	460 189 963

A rubrica Aplicações em instituições de crédito apresentou no período uma rentabilidade média anual 1,314% (31 de dezembro de 2021: 1,191%).

O montante de 450 250 022 Euros registado em aplicações em bancos centrais corresponde a depósitos *overnight* junto do Banco de Portugal remunerados à taxa de 2,00%.

Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

	2021					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	3 712	555	(10 964)	—	8 406	1 709
	3 712	555	(10 964)	—	8 406	1 709
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	23 980	713	(14 090)	—	(8 406)	2 197
Outros	3 238 971	30 268	(22 533)	(1 446 399)	—	1 800 307
	3 262 951	30 981	(36 623)	(1 446 399)	(8 406)	1 802 504
	3 266 663	31 536	(47 587)	(1 446 399)	—	1 804 213

	2022					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	1 709	140	(508)	—	(1 067)	274
	1 709	140	(508)	—	(1 067)	274
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	2 197	712	(2 581)	—	1 067	1 394
Outros	1 800 306	52 283	(4 548)	(42 097)	—	1 805 945
	1 802 504	52 995	(7 129)	(42 097)	1 067	1 807 339
	1 804 213	53 135	(7 637)	(42 097)	—	1 807 613

Quanto aos movimentos das perdas por imparidade de aplicações e empréstimos a instituições de crédito por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	27 692	3 906
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	1 261	852
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(1 067)	(892)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(23 980)	(2 197)
Imparidade	3 906	1 668

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2021	2022
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	27 692	3 906
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(23 786)	(2 237)
Imparidade	3 906	1 668

A rubrica Outros passivos correntes regista fundamentalmente o saldo de operações bancárias pendentes de liquidação financeira.

17. Gestão de riscos financeiros

As atividades do **Grupo** e da **Empresa** acarretam exposição a riscos financeiros. Por risco financeiro entende-se a probabilidade de se obterem resultados diferentes do esperado, sejam estes positivos ou negativos, alterando de forma material e inesperada o valor patrimonial das empresas do **Grupo**. A gestão deste risco visa minimizar, entre outros aspetos, os efeitos adversos da imprevisibilidade dos mercados financeiros no desempenho financeiro do **Grupo** e da **Empresa**. Dos riscos financeiros destacam-se o risco de crédito, o risco de taxa de juro, o risco cambial, o risco de liquidez, o risco de mercado, risco operacional e o risco de capital.

No âmbito da atividade não-bancária, a gestão dos riscos financeiros integra o Sistema de Gestão do Risco do **Grupo** e da **Empresa** com reporte direto à Comissão Executiva. A Direção de Contabilidade e Fiscalidade assegura a gestão centralizada das operações de financiamento, das aplicações dos excedentes de tesouraria, das transações cambiais assim como a gestão do risco de contrapartes do **Grupo** e a monitorização do risco cambial, de acordo com políticas aprovadas pela Comissão Executiva. Adicionalmente, a direção de Auditoria Interna e Qualidade, conjuntamente com a direção de contabilidade e fiscalidade são responsáveis pela identificação, quantificação e pela proposta e implementação de medidas de mitigação dos riscos financeiros a que o **Grupo** e a **Empresa** se encontrem 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.

A política de gestão do risco e controlo interno do Banco CTT visa a manutenção, em permanência, de uma adequada relação entre os seus capitais próprios e a atividade desenvolvida, assim como a correspondente avaliação do perfil de risco/retorno por linha de negócio. Tem ainda como objetivo, apoiar o processo de tomada de decisão, sendo capaz de potenciar, tanto no curto como no longo prazo, a capacidade de gerir os riscos a que o Banco CTT está exposto e permitir a comunicação de forma clara dos moldes em que os riscos decorrentes do negócio deverão ser geridos, de maneira a criar a base para um ambiente operacional sólido. Neste âmbito, assume relevância a monitorização e controlo dos principais tipos de riscos a que se encontra sujeita a atividade do Banco.

Riscos de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando em perdas financeiras para o **Grupo** e para a **Empresa**. Assim, o risco de crédito situa-se essencialmente nas contas a receber de clientes e outros devedores, relacionados com a sua atividade operacional e de tesouraria.

A gestão do risco de crédito assenta num conjunto de normas e orientações que constitui o Regulamento de Crédito **Grupo** CTT e abrange os processos de concessão do crédito, monitorização e cobrança da dívida.

Tendo presente os princípios orientadores da Gestão de Risco do **Grupo** e da **Empresa**, está definida uma metodologia de avaliação do risco de crédito que permite aferir *à priori*, com base na informação disponível no momento, a capacidade de o cliente vir a cumprir todas as suas obrigações nos prazos e condições estabelecidos. Com base nessa avaliação é determinado o montante máximo de crédito a conceder ao cliente, cuja evolução é acompanhada periodicamente.

O risco de crédito nas contas a receber é monitorizado numa base regular por cada um dos negócios das empresas do **Grupo** e acompanhado mensalmente em sede de Comité de Crédito com o objetivo de limitar o crédito concedido a Clientes, considerando o respetivo perfil e antiguidade da conta a

receber, acompanhando a evolução do nível de crédito concedido e analisando a recuperabilidade dos valores a receber.

No âmbito da atividade não-bancária, o agravamento das condições económicas ou as adversidades que afetem as economias podem originar dificuldade ou incapacidade dos clientes para saldar as suas obrigações, com eventuais efeitos negativos nos resultados das empresas do **Grupo**. Neste sentido, tem sido desenvolvido um esforço na redução do prazo médio de recebimentos e do montante de crédito concedido a clientes.

Atividade bancária

Relativamente à atividade bancária, o risco de crédito reflete o grau de incerteza dos retornos esperados, por incapacidade quer do tomador de um empréstimo, quer da contraparte de um contrato em cumprir com as suas obrigações.

Sendo a sua principal atividade o negócio de banca comercial, com especial ênfase no segmento de retalho, numa primeira fase, o Banco CTT oferece produtos de crédito simples – crédito habitação e facilidades de descoberto bancário associadas a uma conta à ordem com domiciliação do ordenado/pensão e, por via da aquisição da 321 Crédito, a oferta de crédito especializado no ponto de venda.

A gestão do risco de crédito no Banco inclui a identificação, medição, avaliação e monitorização das diferentes exposições creditícias, assegurando a gestão de risco ao longo das sucessivas fases da vida do processo de crédito.

O controlo e a mitigação do risco de crédito são efetuados através da deteção antecipada dos sinais de deterioração da carteira, nomeadamente através de sistemas de alerta antecipado e da prossecução de ações adequadas à prevenção do risco de incumprimento, à regularização do incumprimento efetivo e à criação de condições que maximizem os resultados da recuperação.

O **Grupo** considera que existe uma concentração de risco quando várias contrapartes estão localizadas numa região geográfica comum, desenvolvem atividades ou têm características económicas semelhantes que afetam a sua capacidade de cumprir obrigações contratuais caso ocorram alterações significativas nas condições macroeconómicas ou outras alterações relevantes para as atividades que as contrapartes desenvolvam. O Banco CTT definiu e implementou limites de concentração para mitigar este risco.

A análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem.

O detalhe da exposição sujeita a risco de crédito por país e por classe de risco é apresentada nesta secção, e evidencia o aumento da diversificação geográfica dos investimentos do **Grupo**.

No que respeita às atividades desenvolvidas pelas contrapartes, verifica-se algum nível de concentração nos investimentos em produtos de dívida pública, nomeadamente em países da Zona Euro. No entanto, esta concentração está de acordo com a política de risco do **Grupo** e faz parte da gestão do risco de liquidez que o **Grupo** desempenha.

A quantificação/medição do risco de crédito é realizada mensalmente, através da avaliação da imparidade necessária para cobertura do crédito a clientes, resultando da aplicação de modelo de imparidade coletiva e individual.

O acompanhamento do perfil de risco de crédito do **Grupo**, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições de crédito e monitorização das perdas é efetuado regularmente pelo Comité de Capital e Risco, pela Comissão de Auditoria e pelo Conselho de Administração. São igualmente objeto de análise regular o cumprimento dos requisitos e limites de crédito aprovados.

A 31 de dezembro de 2022, as exposições (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) a este tipo de crédito totalizam 658 628 milhares de Euros (611 167 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2021).

O crédito no segmento de retalho, mais especificamente no crédito automóvel vendido no ponto de venda, é de 763 725 milhares de Euros de exposição (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) que compara com 653 782 milhares de Euros em 2021.

O Banco, atualmente, encontra-se exposto a risco de crédito em outras das suas atividades. Estas incluem necessariamente, exposição direta a risco de crédito associado a aplicações e depósitos em outras instituições de crédito (risco da contraparte), a títulos de dívida pública emitidos por países da Zona Euro (Portugal, Itália, França e Espanha), instrumentos de dívida de outros emitentes (instituições de crédito e empresas), operações de titularização e outras carteiras da 321 Crédito que, no essencial, se encontram em fase de *run-off*.

Com o objetivo de mitigar o risco de crédito, as operações de crédito habitação têm garantias associadas, nomeadamente hipotecas.

Exceto em situações de incumprimento, o Banco, no âmbito da sua atividade, não tem permissão para vender ou penhorar estes colaterais. O justo valor dessas garantias é determinado à data da concessão do crédito, sendo o seu valor verificado periodicamente.

As operações de crédito automóvel são feitas com reserva de propriedade, e o valor do veículo é avaliado no momento da concessão do crédito.

A aceitação de colaterais como garantia de operações de crédito remete para a necessidade de definir e implementar técnicas de mitigação dos riscos a que estão expostos os ditos colaterais. Assim, e como abordagem a esta matéria, o **Grupo** estipulou um conjunto de procedimentos aplicáveis aos colaterais (nomeadamente os imóveis), que cobrem, entre outros, a volatilidade do valor do colateral.

Seguidamente apresenta-se o valor bruto dos créditos para a atividade bancária e respetivo justo valor dos colaterais, em que o colateral é limitado ao valor do crédito associado:

	2021		2022	
	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais
Crédito hipotecário	595 419 629	1 021 370 923	659 541 150	1 128 545 679
Crédito automóvel	670 594 052	713 327 844	792 870 585	825 483 271
Cartões de crédito	298 716 076	—	373 812 649	—
Outros	8 269 127	23 764 487	6 076 794	48 212 742
	1 572 998 884	1 758 463 254	1 832 301 179	2 002 241 692

Imparidade

As perdas de imparidade para as contas a receber são calculadas considerando essencialmente: (i) a antiguidade das contas a receber; (ii) o perfil de risco do cliente; e (iii) a condição financeira do cliente. Os valores de contas a receber foram ajustados de garantias bancárias e depósitos prévios para efeitos do cálculo das perdas esperadas.

No caso dos clientes dos segmentos Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, a existência de probabilidade reduzida de que o cliente pague integralmente as suas obrigações de crédito é aferida essencialmente com base nos seguintes critérios:

- Créditos vencidos com antiguidade elevada;
- Clientes em situação de falência, insolvência ou liquidação; e
- Créditos em contencioso.

No que respeita aos clientes da atividade bancária, são considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*; e
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

O aumento significativo do risco de crédito (SICR – *Significant Increase of Credit Risk*) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto, independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage 2* quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*);
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

O movimento das perdas de imparidade das contas a receber encontra-se divulgado nas Notas 25 e 46.

Os movimentos das perdas por imparidade por categoria de instrumento financeiro, com o respetivo *stage* e tipologia de movimento, encontram-se divulgados nas respetivas notas, nomeadamente, na nota 14 - Investimento em Títulos, nota 16 - Outros ativos e passivos financeiros bancários e nota 20 - Crédito a clientes bancários.

Em 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que as respetivas perdas por imparidade em contas a receber se encontram adequadamente estimadas e relevadas nas demonstrações financeiras.

Adicionalmente, no âmbito das atividades de tesouraria, o risco financeiro resulta essencialmente dos investimentos efetuados quer pelo **Grupo**, quer pela **Empresa**. Com o objetivo de reduzir este risco, a política do **Grupo** e da **Empresa** é a de investir em aplicações de curto/médio prazo, junto de diversas instituições financeiras e todas com *rating* relativo de crédito elevado (tendo em conta o *rating* da República Portuguesa).

A qualidade de risco de crédito do **Grupo** e da **Empresa**, em 31 de dezembro de 2022, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 23, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como segue:

Rating ⁽¹⁾	2022	
	Grupo	Empresa
Aa3	5 083	5 010
A1	20 628 223	—
A2	243 265	236 290
A3	16 746 960	9 360 861
Baa2	225 442 941	144 246 356
Baa3	3 205 749	263 392
Ba2 ⁽²⁾	163	163
Ba3	92 439 698	88 946 807
Ba3 ⁽³⁾	28 011	—
B3	12 304	—
Outros ⁽⁴⁾	25 930 146	40 800 706
	384 682 541	283 859 584

⁽¹⁾ Classificação atribuída pela Moody's.

⁽²⁾ Atribuída por conversão da classificação de BB atribuída pela Standard&Poor's.

⁽³⁾ Atribuída por conversão da classificação de BB- atribuída pela Fitch.

⁽⁴⁾ Outros sem *rating* atribuído.

Em 31 de dezembro de 2022 na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 126 769 299 Euros e 124 606 988 Euros (67 522 764 Euros e 66 286 478 Euro Euros em 31 de dezembro de 2021) (Nota 23).

Devido à atividade desenvolvida pelos CTT, nomeadamente às exigências relacionadas com o negócio do segmento de Serviços Financeiros, os CTT são obrigados a trabalhar com a maioria das instituições financeiras a atuar em Portugal, pelo que os valores de depósitos à ordem são dispersos por um alargado número de instituições financeiras, algumas das quais apresentam um *rating* inferior à da República Portuguesa (Baa3). O *rating* atribuído aos instrumentos com *rating* inferior ao *rating* da República Portuguesa foi tomado em consideração na determinação das *Probability of Default* (“PD”) usadas para calcular a *Expected Credit Loss* (“ECL”) no âmbito da IFRS 9.

A tabela seguinte apresenta a exposição máxima ao risco de crédito associado a ativos financeiros detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa**. Os valores representam apenas os ativos financeiros sensíveis ao risco de crédito incluídos nas rubricas, pelo que os valores não reconciliam com os valores totais registados nas demonstrações financeiras:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Não corrente				
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	2 261 947	26 219 905	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	4 906 841	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	294 986 658	409 388 745	—	—
Contas a receber	—	—	587 308	617 421
Outros ativos	1 772 136	1 177 648	1 144 290	463 657
Crédito a clientes bancários	1 125 984 322	1 287 676 223	—	—
Outros ativos financeiros bancários	5 237 710	961 446	—	—
Corrente				
Contas a receber	160 930 050	147 130 876	112 775 176	98 063 438
Crédito a clientes bancários	415 924 171	489 888 789	—	—
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	24 999 138	26 478 525	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	1 188 069	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	39 173 861	128 391 899	—	—
Outros ativos	21 014 450	10 202 255	16 121 401	7 142 008
Outros ativos financeiros bancários	8 550 155	459 242 817	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	781 934 608	384 682 541	122 205 014	283 859 584
	2 888 864 116	3 371 441 669	252 833 190	390 146 108

As principais variações nos ativos financeiros sujeitos a risco de crédito são explicadas como segue

- O aumento nos ativos financeiros ao justo valor resulta do MTM (*Mark to Market*) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associados às operações de securitização Ulisses 1 e Ulisses 2) e *Interest Rate SWAP* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).
- O aumento dos investimentos em títulos ao custo amortizado, corrente e não corrente, respeita, essencialmente, ao investimento em títulos de dívida portuguesa, espanhola, italiana e francesa.
- O aumento verificado na rubrica “outros ativos financeiros bancários” é explicado pelas aplicações em bancos centrais, nomeadamente em *depósitos overnight* junto do Banco de Portugal, que não ocorriam em anos anteriores.
- O decréscimo verificado na rubrica “Caixa e seus equivalentes” encontra-se detalhadamente explicado na nota 23.

No quadro seguinte apresenta-se a informação relativa às exposições ao risco de crédito da atividade bancária (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*), em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022:

	2021	2022
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	927 783 694	1 026 811 351
Instituições de crédito	39 519 962	68 143 012
Empresas	322 646 371	399 764 137
Clientes de retalho	627 392 979	324 204 383
Empréstimos garantidos por bens imóveis	610 487 985	672 246 535
Créditos em incumprimento	27 807 933	47 779 757
Organismos de investimento coletivo (OIC)	24 999 138	31 962 328
Outros elementos	71 645 360	84 669 017
Rubricas de Risco	2 652 283 424	2 655 580 521

Conforme referido anteriormente, a análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem, pelo que o respetivo detalhe se apresenta como segue:

	2021								
	Adm. Centrais ou Bancos Centrais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Organismos de investimento coletivo (OIC)	Outros elementos	Total
Portugal	779 478 124	34 929 339	322 646 371	627 392 979	610 487 985	27 807 933	24 999 138	71 645 360	2 499 387 230
Espanha	75 162 739	15	—	—	—	—	—	—	75 162 754
França	—	546	—	—	—	—	—	—	546
Itália	73 142 831	—	—	—	—	—	—	—	73 142 831
Reino Unido	—	4 590 063	—	—	—	—	—	—	4 590 063
Total	927 783 694	39 519 962	322 646 371	627 392 979	610 487 985	27 807 933	24 999 138	71 645 360	2 652 283 424

	2022								
	Adm. Centrais ou Bancos Centrais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Organismos de investimento coletivo (OIC)	Outros elementos	Total
Portugal	710 593 852	46 440 801	399 764 137	324 204 383	672 246 535	47 779 757	31 962 328	84 669 017	2 317 660 811
Espanha	106 438 288	42	—	—	—	—	—	—	106 438 330
França	99 895 961	18 789 730	—	—	—	—	—	—	118 685 692
Itália	109 883 250	—	—	—	—	—	—	—	109 883 250
Reino Unido	—	2 912 439	—	—	—	—	—	—	2 912 439
Total	1 026 811 351	68 143 012	399 764 137	324 204 383	672 246 535	47 779 757	31 962 328	84 669 017	2 655 580 521

O detalhe da exposição de crédito bruta e da imparidade associada para a atividade bancária, por *stages* (excluindo exposições *Off-balance*) é o seguinte:

		2021								
		Adm. Centrais ou Bancos Centrais	Instituições Financeiras	Outros títulos	Carteira de Crédito					Total
					Crédito Habitação	Descoberto	Crédito Automóvel	Cartões de Crédito	Outros	
Stage 1	Exposição Bruta	927 904 466	48 026 077	5 635 058	593 851 532	1 063 058	573 014 633	262 587 449	4 246 157	2 416 328 429
	Perdas por Imparidade	(120 772)	(3 911)	(3 040)	(568 962)	(24 375)	(3 444 368)	(2 378 112)	(57 802)	(6 601 341)
	Exposição Líquida	927 783 694	48 022 166	5 632 017	593 282 570	1 038 683	569 570 264	260 209 337	4 188 355	2 409 727 087
Stage 2	Exposição Bruta	—	—	—	1 533 943	224 711	53 541 147	31 813 102	53 745	87 166 648
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(16 398)	(40 890)	(2 245 718)	(2 297 423)	(2 147)	(4 602 577)
	Exposição Líquida	—	—	—	1 517 545	183 821	51 295 429	29 515 678	51 598	82 564 071
Stage 3	Exposição Bruta	—	—	—	34 154	1 323 622	40 987 875	4 315 525	234 935	46 896 110
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(10 921)	(1 083 316)	(15 483 758)	(1 942 043)	(31 315)	(18 551 353)
	Exposição Líquida	—	—	—	23 232	240 306	25 504 117	2 373 482	203 620	28 344 757
POCI (Stage 3)	Exposição Bruta	—	—	—	—	—	3 050 397	—	1 122 899	4 173 296
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(850 249)	—	(612 592)	(1 462 841)
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	2 200 148	—	510 307	2 710 455
Total	Exposição Bruta	927 904 466	48 026 077	5 635 058	595 419 629	2 611 391	670 594 052	298 716 076	5 657 736	2 554 564 483
	Perdas por Imparidade	(120 772)	(3 911)	(3 040)	(596 281)	(1 148 581)	(22 024 094)	(6 617 578)	(703 856)	(31 218 113)
	Exposição Líquida	927 783 694	48 022 166	5 632 017	594 823 348	1 462 810	648 569 958	292 098 497	4 953 880	2 523 346 371

		2022								
		Adm. Centrais ou Bancos Centrais	Instituições Financeiras	Crédito Habitação	Carteira de Crédito				Total	
					Descobertos	Crédito Automóvel	Cartões de Crédito	Outros		
Stage 1	Exposição Bruta	1 026 748 646	69 080 933	654 166 084	1 160 521	695 283 801	314 746 753	2 541 252	2 763 727 991	
	Perdas por Imparidade	(131 693)	(1 589)	(692 389)	(17 171)	(3 439 330)	(3 319 689)	(44 062)	(7 645 924)	
	Exposição Líquida	1 026 616 953	69 079 344	653 473 696	1 143 350	691 844 471	311 427 064	2 497 190	2 756 082 067	
Stage 2	Exposição Bruta	—	—	4 913 423	152 035	43 404 052	40 578 635	61 751	89 109 896	
	Perdas por Imparidade	—	—	(85 370)	(17 149)	(4 346 763)	(2 498 964)	(6 763)	(6 955 009)	
	Exposição Líquida	—	—	4 828 053	134 886	39 057 289	38 079 671	54 988	82 154 887	
Stage 3	Exposição Bruta	—	—	461 643	1 509 429	52 351 276	18 487 262	195 572	73 005 182	
	Perdas por Imparidade	—	—	(135 766)	(1 136 117)	(23 883 597)	(14 178 413)	(7 712)	(39 341 606)	
	Exposição Líquida	—	—	325 876	373 312	28 467 680	4 308 848	187 860	33 663 576	
POCI (Stage 3)	Exposição Bruta	—	—	—	—	1 831 455	—	456 234	2 287 689	
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	(926 887)	—	(23)	(926 910)	
	Exposição Líquida	—	—	—	—	904 568	—	456 211	1 360 779	
Total	Exposição Bruta	1 026 748 646	69 080 933	659 541 150	2 821 985	792 870 585	373 812 649	3 254 809	2 928 130 758	
	Perdas por Imparidade	(131 693)	(1 589)	(913 526)	(1 170 437)	(32 596 578)	(19 997 066)	(58 560)	(54 869 449)	
	Exposição Líquida	1 026 616 953	69 079 344	658 627 625	1 651 548	760 274 007	353 815 583	3 196 249	2 873 261 309	

O Banco CTT utiliza um modelo de imparidade que tem por base a IFRS 9 e os respetivos critérios de referência do Banco de Portugal definidos na Carta-Circular n.º 62/2018. Adicionalmente, o modelo tem em consideração definições e critérios que têm vindo a ser publicados pela Autoridade Bancária Europeia (EBA).

Para a atividade bancária, a exposição a dívida pública, líquida de imparidade, de países da Zona Euro apresenta-se detalhada como segue:

	2021			2022		
	Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total	Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total
Portugal	849 374	185 468 467	186 317 841	—	221 627 387	221 627 387
Espanha	—	75 162 739	75 162 739	—	106 420 662	106 420 662
Itália	—	73 142 831	73 142 831	—	109 840 122	109 840 122
França	—	—	—	—	99 892 472	99 892 472
	849 374	333 774 037	334 623 411	—	537 780 644	537 780 644

Risco taxa de juro

As alterações das taxas de juro têm um impacto direto no resultado financeiro do **Grupo** e da **Empresa**. O risco de taxa de juro manifesta-se sob três formas: (i) através das remunerações obtidas com a aplicação dos excedentes de tesouraria, (ii) pelo valor dos encargos com os empréstimos bancários obtidos e (iii) com a determinação, por via do impacto na taxa de desconto, da estimativa de responsabilidades com benefícios aos empregados.

Com o propósito de reduzir o impacto do risco de taxa de juro, o **Grupo** e a **Empresa** acompanham numa base regular e sistemática as tendências de mercado, com vista a alavancar a relação prazo/ taxa por um lado e risco/ rentabilidade por outro.

O **Grupo** e a **Empresa** contratam geralmente as suas aplicações a taxas fixas, sendo os seus financiamentos remunerados a taxa variável.

As aplicações de excedentes de tesouraria seguem critérios de diversificação de riscos financeiros, tanto ao nível de prazos como de instituições, os quais são revistos e atualizados regularmente.

No **Grupo**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, beneficiaram de um rendimento financeiro de 19 048 Euros e 30 127 Euros, respetivamente (Nota 51). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2021 e 2022, no montante de 9 832 Euros e 51 832 Euros, respetivamente (Nota 43).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, beneficiaram de um rendimento financeiro de 116 Euros e 13 316 Euros, respetivamente (Nota 51). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2021 e 2022, no montante de 9 382 Euros e 51 832 Euros, respetivamente (Nota 43).

No âmbito da atividade não bancária, se as taxas de juro variassem 0,25 p.p., durante o período findo em 31 de dezembro de 2022, o impacto em juros seria de 418 milhares de Euros no **Grupo** e 822 milhares de Euros na **Empresa** (103 milhares de Euros e 156 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2021, respetivamente).

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT gere o risco de taxa de juro de uma forma contínua e dentro dos limites de tolerância específicos definidos pelo seu Conselho de Administração. Em complemento da prática até então seguida, de gestão do risco de taxa de juro da sua Posição Financeira de forma estrutural utilizando coberturas naturais na composição da carteira de investimentos, bem como da colocação de derivados de cobertura de taxa de juro em veículos de titularizações alinhados com a prática de mercado e expectativas de investidores, em 2022, o Grupo Banco CTT procedeu à contratação de derivados de cobertura de taxa de juro fora do perímetro das titularizações.

Ainda na atividade bancária, a 31 de dezembro de 2022, um dos principais instrumentos no acompanhamento risco de taxa de juro do balanço tem como base a instrução do Banco de Portugal n.º 34/2018. Este modelo agrupa os ativos e passivos sensíveis a variações em 19 intervalos temporais fixos (datas de vencimento ou de primeira revisão de taxa de juro, quando a mesma está indexada), a partir dos quais se calcula um impacto potencial sobre o valor económico. O valor económico é calculado a partir do somatório dos cash-flows descontados ao valor atual. Este desconto tem por base uma curva de taxa de juro não sujeita a qualquer tipo de choque, em que, para efeitos de desconto são assumidos os prazos médios das bandas temporais. De acordo com o disposto no quadro abaixo, os dois cenários standard, que correspondem a dois choques positivo e negativo de 200 pontos base são aplicados ao cenário base.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a distribuição de ativos, passivos e extrapatrimoniais sensíveis à taxa de juro pelos 19 intervalos temporais e respetivo impacto no valor económico são os seguintes:

2021							<i>(valores em milhares de Euros)</i>	
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Líquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)		
À vista	778 434	607 321	471 785	642 898	(36)	8		
À vista – 1 mês	114 383	350 265	16 063	(219 819)	195	(44)		
1 – 3 meses	128 357	84 526	487	44 318	(147)	33		
3 – 6 meses	192 350	104 017	1 931	90 264	(673)	146		
6 – 9 meses	198 284	86 491	1 699	113 492	(1 405)	397		
9 – 12 meses	233 016	87 244	2 398	148 170	(2 564)	737		
1 – 1,5 anos	97 752	90 360	1 853	9 245	(227)	83		
1,5 – 2 anos	107 562	90 367	—	17 195	(587)	248		
2 – 3 anos	166 907	169 113	—	(2 206)	106	(53)		
3 – 4 anos	140 622	142 835	—	(2 213)	147	(80)		
4 – 5 anos	397 348	119 030	—	278 318	(23 390)	13 200		
5 – 6 anos	80 540	95 652	—	(15 112)	1 527	(887)		
6 – 7 anos	63 407	81 611	—	(18 204)	2 133	(1 299)		
7 – 8 anos	51 813	62 512	—	(10 699)	1 413	(926)		
8 – 9 anos	41 403	51 844	—	(10 441)	1 521	(1 090)		
9 – 10 anos	8 756	42 215	—	(33 459)	5 297	(4 069)		
10 – 15 anos	92 529	201 536	—	(109 007)	21 195	(16 829)		
15 – 20 anos	3 848	—	—	3 848	(973)	588		
> 20 anos	2 509	—	—	2 509	(879)	250		
	2 899 820	2 466 939	496 216	929 097	2 653	(9 587)		

2022						(valores em milhares de Euros)	
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Líquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)	
À vista	746 113	759 346	338 410	325 178	(18)	18	
À vista – 1 mês	117 603	335 600	(185 484)	(403 481)	348	(356)	
1 – 3 meses	149 619	82 808	8 304	75 116	(242)	247	
3 – 6 meses	317 599	128 822	15 181	203 958	(1 461)	1 501	
6 – 9 meses	228 863	88 106	13 314	154 071	(1 812)	1 870	
9 – 12 meses	568 686	81 443	13 662	500 904	(8 126)	8 427	
1 – 1,5 anos	114 835	121 496	19 747	13 086	(297)	311	
1,5 – 2 anos	91 955	119 699	17 748	(9 997)	311	(328)	
2 – 3 anos	172 516	197 452	31 061	6 126	(264)	282	
3 – 4 anos	143 415	158 458	25 380	10 337	(599)	654	
4 – 5 anos	135 995	131 357	19 878	24 516	(1 756)	1 954	
5 – 6 anos	112 210	108 724	14 987	18 473	(1 554)	1 762	
6 – 7 anos	87 405	90 470	10 885	7 820	(747)	864	
7 – 8 anos	71 042	74 760	7 210	3 492	(370)	436	
8 – 9 anos	58 693	61 782	4 537	1 449	(167)	201	
9 – 10 anos	57 616	50 203	1 653	9 066	(1 120)	1 373	
10 – 15 anos	100 393	273 018	118	(172 507)	24 852	(32 289)	
15 – 20 anos	4 867	—	170	5 037	(851)	1 219	
> 20 anos	14 014	—	100	14 114	(2 766)	4 592	
	3 293 439	2 863 544	356 861	786 758	3 361	(7 262)	

Face aos gaps de taxa de juro observados, à data de 31 de dezembro de 2022, o impacto no valor económico de variações instantâneas e paralelas das taxas de juro de -200 pontos base é de (6210) milhares de Euros (31 de dezembro de 2021: (9 524) milhares de Euros).

Os principais pressupostos usados em 2021 nas análises do Banco foram os seguintes:

- Para os Depósitos à Ordem: 25,21% à vista, 74,79% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 3,7 anos;
- Contas Poupança: 39,49% à vista, 60,51% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,9 anos;
- Introdução de taxa anual de pré-pagamento do Crédito à Habitação, de 8,59%, distribuída proporcionalmente por cada *bucket* intervalo temporal;

Em 2022 os mesmos foram revistos, tendo sido introduzidas as seguintes alterações:

- Para os Depósitos à Ordem: 26,04% à vista, 73,96% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 3,9 anos;
- Contas Poupança: 50,64% à vista, 49,36% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,6 anos;
- Introdução de taxa anual de pré-pagamento dos Depósitos a Prazo, de 1,27%, distribuída proporcionalmente ao longo de 12 meses.

Adicionalmente, é calculado mensalmente o impacto na margem financeira, a 12 meses, de alterações nas taxas de juro de mercado. Neste exercício são considerados todos os elementos ativos, passivos ou extrapatrimoniais geradores ou pagadores de fluxos de caixa de juros. O cálculo é feito com base nas características e maturidades de *repricing* considerando modelos comportamentais e coeficientes de transmissão (betas) de taxa de juro. Considerando, tudo o resto constante e, uma variação positiva de taxas de juro de mercado de 50 p.b. em 31 de dezembro de 2022, a margem financeira teria um

decréscimo de 264,5 milhares de euros, enquanto uma variação negativa da taxa de 50 b.p. implicaria um decréscimo da margem de 1.488,9 milhares de euros. A ausência de simetria entre os dois impactos é explicada pelas circunstâncias específicas do mercado à data de referência, nomeadamente pelo facto de a remuneração dos recursos de clientes ainda não ter sofrido alterações significativas e ser expectável que as subidas subsequentes registem betas elevados.

Risco cambial

No âmbito da atividade não-bancária, o risco de taxa de câmbio está relacionado com a existência de saldos expressos em moeda distinta do Euro, particularmente saldos decorrentes de transações com Operadores Postais estrangeiros expressos em Direito de Saque Especial (DTS), e a consequente flutuação do justo valor dos ativos e passivos financeiros em resultado de alterações nas taxas de câmbio.

A gestão do risco cambial assenta na monitorização periódica do grau de exposição ao risco de taxa de câmbio de ativos e passivos, tendo como referência objetivos previamente definidos com base na evolução das atividades do negócio internacional.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a (7 949 165) DTS ((9 836 933) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,23748) e a (15 852 830) DTS ((19 862 170) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,25291).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a (8 210 242) DTS ((10 160 010) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,23748) e a (15 524 784) DTS ((19 451 157) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,25291).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de (983 693) Euros e (1 986 217) Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de (1 016 001) Euros e (1 945 116) Euros, respetivamente.

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT não incorre em risco cambial, uma vez que só opera na moeda euro.

Risco de liquidez

O risco de liquidez pode ocorrer se as fontes de financiamento, como sejam as disponibilidades, os fluxos de caixa operacionais e os fluxos de caixa obtidos de operações de desinvestimento, de linhas de crédito e de financiamento, não satisfizerem as necessidades existentes, como sejam as saídas de caixa para atividades operacionais e de financiamento, os investimentos e a remuneração dos acionistas. Com base nos fluxos de caixa gerados pelas operações e nas disponibilidades de caixa, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que têm capacidade para cumprir as suas obrigações.

O facto de o passivo corrente do **Grupo** ser superior ao ativo corrente a 31 de dezembro de 2022 não deriva de um risco efetivo de liquidez, sendo o resultado, sobretudo da consolidação das subsidiárias 321 Crédito e Banco CTT, as quais, face à natureza financeira das atividades, apresentam naturalmente um passivo corrente superior ao ativo corrente, sendo a avaliação do risco de liquidez destas atividades efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão.

As suas principais obrigações contratuais são as relacionadas com o financiamento obtido (essencialmente locações financeiras) e respetivos juros, as locações operacionais e outros compromissos financeiros não contingentes.

Os quadros a seguir apresentados resumem as obrigações contratuais esperadas e compromissos financeiros do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	2021			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	54 529 293	128 741 586	28 808 052	212 078 932
Contas a pagar	330 150 100	—	—	330 150 100
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	2 121 511 345			2 121 511 345
Outros passivos correntes	57 993 238			57 993 238
Outros passivos financeiros bancários	35 137	277 760 616	—	277 795 753
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	4 471 199	—	—	4 471 199
	2 568 690 312	406 502 202	28 808 052	3 004 000 567

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Grupo	2022			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	63 110 244	104 767 260	41 692 362	209 569 866
Contas a pagar	491 966 724	—	—	491 966 724
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	2 245 329 918			2 245 329 918
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	351 654	445 226 206	—	445 577 860
Outros passivos correntes	50 938 850			50 938 850
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	4 912 774	—	—	4 912 774
	2 856 610 164	549 993 466	41 692 362	3 448 295 992

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2021			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	36 364 405	104 561 496	10 904 932	151 830 832
Contas a pagar	298 238 356	309 007	—	298 547 363
Outros passivos correntes	25 635 898			25 635 898
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	361 219	—	—	361 219
	360 599 877	104 870 503	10 904 932	476 375 312

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2022			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	44 151 207	73 605 473	14 521 388	132 278 069
Contas a pagar	458 593 234	309 007	—	458 902 241
Acionistas	12 412 010	—	—	12 412 010
Outros passivos correntes	20 586 137			20 586 137
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	1 357 457	—	—	1 357 457
	537 100 046	73 914 480	14 521 388	625 535 914

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

No âmbito da atividade bancária, o risco de liquidez reflete a possibilidade de se incorrer em perdas significativas decorrentes de uma degradação das condições de financiamento (risco de financiamento) e/ou venda de ativos por valores inferiores aos valores de mercado (risco de liquidez de mercado).

Ao nível global, a estratégia de gestão do risco de liquidez é da competência do Conselho de Administração, que delega na Comissão Executiva, e executada pela Direção de Tesouraria, assente na vigilância constante dos indicadores de exposição, e objeto de acompanhamento próximo pelo Comité de Capital e Risco.

O Comité de Capital e Risco é responsável por controlar a exposição ao risco de liquidez, analisando a posição de liquidez e avaliando a sua conformidade com as regras e limites regulamentares aplicáveis, assim como com os objetivos e orientações definidos pelo **Grupo**.

A avaliação do risco de liquidez do **Grupo** é efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão, assim como outras métricas internas.

O Banco executa testes de esforço de liquidez com o objetivo de identificar os principais fatores de risco de liquidez que afetam o seu balanço e testar a resiliência do Banco a crises de liquidez.

Como plano de contingência de liquidez, o Banco definiu um conjunto de medidas que, quando acionadas, permitirão abordar e/ou minimizar os efeitos de uma crise de liquidez. Estas medidas têm como objetivo responder às necessidades de liquidez em cenários de stress.

Adicionalmente, o Banco executa análises internas de adequação de liquidez (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – ILAAP*) dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal n.º 2/2019 e às orientações da EBA (EBL/GL/2016/10).

O Comité de Capital e Risco, que reuniu 14 vezes em 2022, analisa a posição de liquidez do Banco, nomeadamente, a evolução do balanço, a análise dos *gaps* e os indicadores chave da atividade (*gaps* de liquidez e comercial, taxas de depósito e crédito). Em síntese, é efetuada uma avaliação abrangente do risco de liquidez e a sua evolução, com especial enfoque nos *buffers* de liquidez atuais e geração/manutenção dos ativos elegíveis.

Ao nível dos diferentes ativos, é mantida uma constante vigilância da possibilidade de transação dos mesmos, devidamente enquadrados por limites para atuação em cada mercado. Adicionalmente, no âmbito do acompanhamento periódico da situação de liquidez, o **Grupo** calcula o *mismatch* de liquidez, *Additional Liquidity Monitoring Metrics* (ALMM), de acordo com as adendas introduzidas em 2018 ao Regulamento (EU) 680/2014 da Comissão.

O ALMM, tem em conta todos os *outflows* e *inflows* contratados e utiliza um *maturity ladder* que permite confirmar a existência ou não de *mismatch* de liquidez do **Grupo** e permite também saber a sua capacidade de contrabalançar um eventual *mismatch* de liquidez.

O *mismatch* de liquidez é calculado para diversos intervalos, de *overnight* até maior que cinco anos, tendo em conta as posições ativas, passivas e extrapatrimoniais com fluxos financeiros previstos e estimados que são escalonadas de acordo com as correspondentes maturidades residuais ou prazo de entrada/saída do fluxo monetário.

O ALMM demonstra em 31 de dezembro de 2022 um *mismatch* positivo de liquidez (diferença entre *outflows* e *inflows* contratados) de 261 695 milhares de Euros (128 810 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2021).

Adicionalmente, esse *mismatch* positivo de liquidez é reforçado pelos ativos financeiros e reservas no Banco Central na ordem de 1 463 855 milhares de Euros (781 858 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2021).

Risco de Mercado

No âmbito da atividade bancária, o Risco de Mercado representa genericamente a eventual perda resultante de uma alteração adversa do valor de um instrumento financeiro em consequência da variação de taxas de juro, taxas de câmbio, preços de ações, de mercadorias, ou de imóveis, volatilidade e *spread* de crédito.

O Grupo não possui carteira de *Trading*, e no fecho de 2022 a totalidade da sua carteira de títulos de dívida está contabilizada como ativos financeiros ao custo amortizado, sendo o principal risco proveniente dos seus investimentos, o risco de crédito e não o risco de mercado. Adicionalmente o Banco detém unidades de participação no montante total de 26 479 milhares de euros num fundo de investimento imobiliário que está contabilizado ao justo valor através de resultados.

Para limitar possíveis impactos negativos devido a dificuldades num mercado, setor ou emitente, o Grupo definiu um conjunto de limites para a gestão da sua carteira própria de modo a garantir que os níveis de risco incorridos nas carteiras do Grupo estão de acordo com os níveis pré-definidos de tolerância ao risco. Estes limites são estabelecidos com periodicidade mínima anual e são monitorizados regularmente pelo Comité de Capital e Risco, Comissão de Auditoria e Conselho de Administração.

Risco Operacional

O **Grupo**, dada a natureza da sua atividade, tem exposição a perdas potenciais ou risco reputacional, como resultado de erros humanos, falhas de sistemas e/ou de processamento, interrupções de atividade inesperadas ou falhas por parte de terceiros em termos de fornecimentos ou execução de serviços.

A abordagem à gestão do risco operacional está suportada pela estrutura de processos *end-to-end*, garantindo a efetiva adequação dos controlos envolvendo unidades funcionais que intervêm no processo. O **Grupo** procede à identificação e avaliação dos riscos e controlos dos processos assegurando a conformidade dos mesmos com os requisitos e princípios do Sistema de Controlo Interno.

Risco de capital

O **Grupo** e a **Empresa** procuram manter um nível de capitais próprios adequado que lhe permita não só assegurar a sua continuidade e desenvolvimento, como também proporcionar uma adequada remuneração para os seus acionistas e a otimização do custo de capital.

Por forma a manter ou ajustar a sua estrutura de capital, o **Grupo** e a **Empresa** poderão ajustar o montante dos dividendos a pagar, emitir dívida ou vender ativos para reduzir dívida.

O equilíbrio da estrutura de capital é monitorizado com base no rácio de solvabilidade, calculado de acordo com a seguinte fórmula: Capital Próprio / Passivo.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Capital Próprio	174 546 069	224 929 476	173 310 807	223 832 043
Passivo total	3 410 652 529	3 832 558 723	862 774 528	911 600 030
Valores de terceiros	218 392 487	362 607 756	218 392 900	362 607 764
Solvabilidade ajustado ⁽¹⁾	5,5%	6,5%	26,9%	40,8%

⁽¹⁾ Capital próprio / (Passivo total - Valores de terceiros incluídos em Caixa e equivalentes de caixa)

Relativamente ao Banco CTT, a definição da estratégia a adotar em termos de gestão de capital é da competência do Conselho de Administração.

O Banco mantém uma elevada solidez financeira consubstanciada na manutenção de um rácio de fundos próprios totais – relação entre os Fundos Próprios e os ativos ponderados pelo risco, confortavelmente acima do mínimo legal estabelecido na Diretiva 2013/36/UE e no Regulamento (UE) n.º 575/2013 (“CRR”, Capital Requirements Regulation), aprovados em 26 de junho de 2013 pelo Parlamento Europeu e Conselho.

O ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) é um processo importante na gestão do risco do Grupo com o objetivo de identificar o capital necessário para cobrir adequadamente os riscos em que o Grupo incorre no desenvolvimento da sua estratégia de negócio atual.

O Banco realiza este exercício anual de autoavaliação para determinar os níveis de adequação de capital face ao seu modelo de negócio. Este processo, que se encontra regulamentado pela Instrução n.º 3/2019 do Banco de Portugal e pelas *guidelines* da EBA, procura garantir que os riscos a que as instituições se encontram expostas são corretamente avaliados e que o capital interno de que dispõem é adequado face ao respetivo perfil de risco.

O ICAAP é uma ferramenta que permite ao Conselho de Administração testar a adequação da capitalização do Banco aos riscos da sua atividade, sustentabilidade do plano estratégico do orçamento no médio prazo e o respetivo enquadramento nos limites de risco definidos no seu Risk Appetite Statement. O ICAAP conduz o Grupo na avaliação e quantificação dos principais riscos a que poderá encontrar-se exposto, constituindo-se assim igualmente um importante instrumento de gestão na tomada de decisões relativamente aos níveis de risco a assumir e às atividades a empreender.

O **Grupo** calcula o capital interno utilizando os modelos regulamentares, sendo desta forma o seu capital interno composto pelos seus fundos próprios regulamentares.

Rácios de Capital – Banco CTT

O principal objetivo da gestão de capital consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos do Banco em matéria de adequação de capital, respeitando e fazendo cumprir os requisitos mínimos de fundos próprios definidos pelas entidades de supervisão.

O Banco CTT utilizou, no cálculo de requisitos de capital, o método *standard* para riscos de crédito e de contraparte, o método do indicador básico para efeitos de risco operacional e o método padrão com a abordagem baseada na maturidade para o risco de mercado.

Os fundos próprios, apurados de acordo com a Diretiva n.º 2013/36/(UE) e Regulamento (UE) n.º 575/2013 aprovadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, e o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017, incluem os fundos próprios de nível 1 (*tier 1*) e os fundos próprios de nível 2 (*tier 2*). O *tier 1* inclui os fundos próprios principais de nível 1 (*Common Equity Tier 1 – CET1*) e os fundos próprios adicionais de nível 1.

O *Common Equity Tier 1* do Banco inclui: a) o capital realizado e as reservas e resultados retidos, b) deduções regulamentares relacionadas com ativos intangíveis e a perdas relativas ao exercício em curso e c) filtros prudenciais. O Banco não apresenta fundos próprios adicionais de nível 1 nem fundos próprios de nível 2.

A legislação em vigor contempla um período de transição entre os requisitos de fundos próprios de acordo com a legislação nacional e os calculados de acordo com a legislação comunitária por forma a fasear quer a não inclusão/exclusão de elementos anteriormente considerados (*phased-out*) quer a inclusão/dedução de novos elementos (*phased-in*). A nível do quadro prudencial, as instituições devem reportar rácios *Common Equity Tier 1*, *tier 1* e totais não inferiores a 7%, 8,5% e 10,5%, respetivamente, incluindo um *conservation buffer* de 2,5% e um *countercyclical buffer* de, no caso do Banco, 0%.

Com o objetivo de promover a capacidade do sistema bancário para desempenhar adequadamente essa função, e de forma cumulativa com as medidas de política monetária, as autoridades de regulação e supervisão financeiras introduziram um vasto conjunto de medidas. Essas medidas passaram pela flexibilização de um conjunto alargado de requisitos habitualmente exigidos às instituições. No caso do sistema bancário, o Banco Central Europeu e o Banco de Portugal permitiram que as instituições por si diretamente supervisionadas operassem temporariamente com um nível inferior ao da orientação de fundos próprios e ao da reserva combinada de fundos próprios, e com níveis de liquidez inferiores ao requisito de cobertura de liquidez.

No decurso de 2020, foram divulgadas – pelo supervisor nacional e pela União Europeia – diversas medidas de flexibilização de requisitos regulatórios e de supervisão para alívio da situação de contingência decorrente do surto COVID-19, através da redução de requisitos regulamentares de capital, incluindo reservas de capital macroprudenciais.

O Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017 veio regulamentar o regime transitório previsto no CRR em matéria de fundos próprios, nomeadamente no que diz respeito à dedução relacionada com impostos diferidos gerados anteriormente a 2014 e à dívida subordinada e instrumentos híbridos não elegíveis, ambos não aplicáveis ao Banco CTT.

Com a introdução da IFRS9 o Banco optou por reconhecer faseadamente os respetivos impactos da componente estática de acordo com o disposto no art.º 473-A da CRR.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2021		2022	
	<i>CRR Phasing in</i>	<i>CRR Fully Implemented</i>	<i>CRR Phasing in</i>	<i>CRR Fully Implemented</i>
FUNDOS PRÓPRIOS				
Capital	296 400 000	296 400 000	296 400 000	296 400 000
Resultados Transitados	(73 953 847)	(73 953 847)	(59 348 171)	(59 348 171)
Outras Reservas	(125 511)	(125 511)	347 757	347 757
Filtros Prudenciais	20 651	20 651	—	—
Reservas de justo valor ⁽¹⁾	26 746	26 746	—	—
Additional Valuation Adjustment (AVA) ⁽²⁾	(6 095)	(6 095)	—	—
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	(69 231 107)	(76 941 599)	(68 809 596)	(76 171 372)
Ativos intangíveis	(76 245 896)	(76 245 896)	(75 474 670)	(75 474 670)
Adoção IFRS 9	7 014 789	(695 703)	6 665 074	(696 703)
Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR	1 816 599	1 816 599	1 732 475	1 732 475
Ativos por imposto diferidos	1 816 599	1 816 599	1 732 475	1 732 475
Fundos próprios principais nível 1 (Common Equity Tier 1)	167 237 588	159 527 096	184 876 483	177 514 707
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	167 237 588	159 527 096	184 876 483	177 514 707
Fundos Próprios Totais	167 237 588	159 527 096	184 876 483	177 514 707
RWA				
Risco de Crédito	917 327 393	917 327 393	1 000 303 421	1 000 303 421
Risco Operacional	124 504 249	124 504 249	148 924 759	148 924 759
Risco de Mercado	—	—	—	—
CVA	—	—	33 365 873	33 365 873
Ajustes IFRS 9	—	(6 812 372)	—	(6 296 240)
	1 041 831 642	1 035 019 270	1 182 594 053	1 176 297 813
RÁCIOS DE CAPITAL				
Common Equity Tier 1	16,05%	15,41%	15,63%	15,09%
Rácio de <i>Tier 1</i>	16,05%	15,41%	15,63%	15,09%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	16,05%	15,41%	15,63%	15,09%
RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES				
Common Equity Tier 1	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de <i>Tier 1</i>	8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	10,50%	10,50%	10,50%	10,50%

⁽¹⁾ Reserva de justo valor relativa a ganhos ou perdas de ativos financeiros valorizados ao justo valor.

⁽²⁾ Ajustamentos de valor adicionais necessários para ajustar os ativos e passivos avaliados ao justo valor.

Utilização de Avaliações de Rating Externo:

O Banco CTT utiliza os ratings de ECAI (*External Credit Assessment Institutions*), nomeadamente os ratings emitidos pela Moody's, S&P, Fitch e DBRS, para as posições em risco sobre instituições de crédito com um prazo de vencimento residual superior a 3 meses e para as posições em risco sobre empresa. Desta forma, o Grupo utiliza a relação padrão publicada pela EBA entre ECAIs e graus de qualidade de crédito.

No âmbito do apuramento do ponderador de risco a aplicar no cálculo do RWA, a alocação das avaliações de crédito do emitente ocorre como se segue:

- as posições sobre títulos de dívida recebem as notações atribuídas especificamente a essas emissões;
- Caso não existam notações de risco específicas para as emissões, como referido em a), são consideradas, se existirem, as notações de risco atribuídas aos emitentes das mesmas;
- as posições em risco de natureza creditícia que não sejam representadas por títulos de dívida recebem apenas, e quando existirem, as notações de risco dos emitentes.

Às datas de referência o Banco apresentava as seguintes exposições:

Rating	Grau de Qualidade do Crédito	2021			2022		
		Instituições maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos	Instituições maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos
AAAAA	1	—	—	—	—	—	—
A	2	11 424 488	5 632 045	75 176 074	5 239 419	—	206 334 463
BBB	3	2 350 000	—	259 567 814	4 700 523	—	331 577 782
BB	4	—	—	—	—	—	—
B	5	—	—	—	—	—	—
<B	6	—	—	—	—	—	—
Sem rating	Sem rating	—	5 245 536	—	450 250 022	149 953 645	—
		13 774 488	10 877 581	334 743 888	460 189 964	149 953 645	537 912 245

18. Inventários

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os “Inventários” do **Grupo** e da **Empresa** apresentam o seguinte detalhe:

	2021					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	7 386 718	3 131 405	4 255 313	6 989 647	3 131 405	3 858 242
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3 647 788	867 668	2 780 120	3 617 626	867 668	2 749 958
Adiantamentos por conta de compras	(163 158)	—	(163 158)	(163 158)	—	(163 158)
	10 871 348	3 999 073	6 872 274	10 444 115	3 999 073	6 445 041

	2022					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	7 644 305	2 747 401	4 896 905	6 604 998	2 747 401	3 857 597
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	4 314 685	922 314	3 392 372	4 276 475	922 314	3 354 162
Adiantamentos por conta de compras	(248 301)	—	(248 301)	(248 301)	—	(248 301)
	11 710 689	3 669 714	8 040 976	10 633 172	3 669 715	6 963 458

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe do “Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas” relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2021					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, sub. e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, sub. e de consumo	Total
Saldo inicial	6 509 642	3 572 266	10 081 907	6 191 416	3 548 077	9 739 493
Compras	23 212 650	3 233 052	26 445 702	16 904 067	3 197 669	20 101 736
Ofertas de inventários	(1 584)	—	(1 584)	(1 584)	—	(1 584)
Regularizações	(44 303)	(31 779)	(76 082)	(44 082)	(31 779)	(75 860)
Imparidades de inventários	679 290	119 968	799 258	679 290	119 968	799 258
Saldo final	(7 386 718)	(3 647 788)	(11 034 506)	(6 989 647)	(3 617 626)	(10 607 273)
CMVMC	22 968 976	3 245 720	26 214 696	16 739 461	3 216 309	19 955 770

	2022					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, sub. e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, sub. e de consumo	Total
Saldo inicial	7 386 718	3 647 788	11 034 506	6 989 647	3 617 626	10 607 273
Compras	42 857 773	5 196 627	48 054 400	13 769 103	5 163 919	18 933 022
Ofertas de inventários	(34 505)	(44 213)	(78 718)	(34 505)	(44 213)	(78 718)
Regularizações	(14 442)	26 441	12 000	(14 442)	26 441	12 000
Imparidades de inventários	(211 906)	54 645	(157 261)	(211 906)	54 645	(157 261)
Saldo final	(7 644 305)	(4 314 685)	(11 958 991)	(6 604 998)	(4 276 475)	(10 881 473)
CMVMC	42 339 333	4 566 603	46 905 936	13 892 899	4 541 943	18 434 842

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido no **Grupo e na Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas de inventários” (Nota 25) foi como segue:

Grupo e Empresa	2021				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	3 131 405
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	867 668
	3 372 417	808 330	(9 072)	(172 602)	3 999 073

Grupo e Empresa	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	3 131 405	—	(211 906)	(172 098)	2 747 401
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	867 668	54 645	—	—	922 314
	3 999 073	54 645	(211 906)	(172 098)	3 669 714

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registadas no **Grupo e na Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente 799 258 Euros e 157 261 Euros na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

19. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Contas a receber” do **Grupo e da Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Não corrente				
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	—	587 308	617 421
	—	—	587 308	617 421
Corrente				
Clientes gerais	126 171 101	125 451 093	52 643 061	50 910 203
Operadores Postais	34 500 951	21 469 695	32 094 758	19 526 611
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	257 998	210 088	28 037 356	27 626 623
	160 930 050	147 130 876	112 775 176	98 063 438
	160 930 050	147 130 876	113 362 484	98 680 859

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

Contas a receber	2021					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	79 273 178	(44 046)	79 229 132	46 901 455	(21 543)	46 879 912
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	16 088 882	(8 744)	16 080 138	6 442 354	(1 576)	6 440 778
31-90 dias	15 710 958	(5 626)	15 705 332	12 332 581	(1 759)	12 330 822
91-180 dias	9 336 160	(259 477)	9 076 683	14 194 213	(16 940)	14 177 273
181-360 dias	12 493 719	(1 200 134)	11 293 586	8 330 140	(255 123)	8 075 017
> 360 dias	67 910 752	(38 365 572)	29 545 180	29 223 183	(3 764 502)	25 458 681
	200 813 650	(39 883 599)	160 930 050	117 423 927	(4 061 443)	113 362 484

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Contas a receber	2022					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	80 929 727	(62 922)	80 866 805	45 505 023	(17 936)	45 487 088
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	12 966 949	(41 899)	12 925 050	7 224 389	(47)	7 224 343
31-90 dias	13 326 329	(42 621)	13 283 708	14 538 345	(608)	14 537 737
91-180 dias	7 229 498	(39 395)	7 190 103	11 318 609	(5 510)	11 313 099
181-360 dias	14 292 753	(1 137 324)	13 155 429	7 228 606	(224 585)	7 004 022
> 360 dias	59 794 667	(40 084 887)	19 709 780	16 514 705	(3 400 135)	13 114 570
	188 539 923	(41 409 047)	147 130 876	102 329 679	(3 648 820)	98 680 859

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

O valor escriturado líquido do saldo de clientes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Outros clientes	5 267 661	8 767 791	1 983 014	2 960 794
Operadores estrangeiros	24 277 519	10 941 989	23 475 667	10 153 776
Total	29 545 180	19 709 780	25 458 681	13 114 570
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 34)	24 311 914	22 526 001	24 060 455	22 526 001

A rubrica de operadores estrangeiros refere-se aos recebimentos pela distribuição em Portugal de tráfego postal com origem em países terceiros.

Estas operações enquadram-se no âmbito da regulamentação da União Postal Universal (UPU), que prevê a apresentação de contas numa base anual, a qual, portanto, apenas é efetuada após o final do ano, originando assim um montante significativo de saldo de clientes em aberto há mais de 360 dias. Acresce mencionar que a referida regulamentação estipula um prazo até 22 meses para apresentação

das contas pelo que os saldos dos operadores estrangeiros refletem uma situação expectável no quadro deste negócio específico.

O **Grupo** não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo. No entanto, ao abrigo da regulamentação da UPU, as contas entre Operadores estrangeiros são liquidadas por encontro de contas, pelo que o risco de crédito é mitigado pelos saldos a pagar às mesmas entidades e pelos adiantamentos por conta dos recebimentos líquidos do ano (Nota 34).

O detalhe dos saldos das contas a receber e a pagar de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2021 era como segue:

Grupo	2021	2020	2019 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	2 415 630	9 976 921	22 108 400	34 500 951
Fornecedores	(18 048 909)	(11 887 129)	(13 877 338)	(43 813 375)

O detalhe dos saldos das contas a pagar e a receber de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2022 era como segue:

Grupo	2022	2021	2020 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	6 654 552	(228 729)	15 043 872	21 469 695
Fornecedores	(23 285 207)	(13 773 335)	(13 049 869)	(50 108 412)

O impacto no reconhecimento do rédito do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativa, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a esta componente.

Relativamente ao saldo de clientes nacionais, é constituído essencialmente por dívidas de entidades públicas, a que se juntam clientes que são simultaneamente fornecedores e com os quais se efetuam encontros de contas, e clientes com planos de pagamento de dívida.

No universo de clientes nacionais, o nível de cobertura das dívidas de clientes por garantias bancárias e depósitos prévios de clientes manteve uma tendência de declínio, ficando a 31 de dezembro de 2022 no **Grupo** em 0,9% (31 de dezembro de 2021: 0,9%), e em 1,4% na **Empresa** (31 de dezembro de 2021: 1,5%). De referir que a atual legislação não permite a utilização deste tipo de mecanismos de proteção de risco de clientes nos contratos de serviços públicos essenciais, nos quais se incluem contratos de venda a crédito de correio.

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Depósitos prévios	1 032 034	976 870	702 934	660 771
Garantias bancárias	48 753	26 500	48 753	26 500
Total	1 080 787	1 003 370	751 687	687 271

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

Grupo	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações do perímetro de consolidação	
Contas a receber	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	51 648	39 883 599
	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	51 648	39 883 599

Grupo	2022						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Outros movimentos		
Contas a receber	39 883 599	3 835 005	(1 641 407)	(669 845)	1 695	41 409 047	
	39 883 599	3 835 005	(1 641 407)	(669 845)	1 695	41 409 047	

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registradas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 1 621 491 Euros e 2 193 598 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46).

A 31 de dezembro de 2021, as empresas do segmento Expresso são as que têm maior contributo na evolução das imparidades de clientes, sendo os aumentos verificados, resultado da conjugação do aumento da própria atividade e de uma gestão mais incisiva da dívida, com a passagem da dívida de alguns clientes para contencioso. Por outro lado, as reversões resultam da finalização de alguns processo de contencioso a favor do **Grupo** e da resolução de valores em dívida (sobretudo dívida de maior antiguidade) junto dos maiores clientes.

A 31 de dezembro de 2022, as empresas do segmento Expresso continuam a ser as que mais contribuem para a evolução das imparidades de clientes, sendo este maior contributo justificado pela dinâmica de crescimento deste segmento, conjugado com a aplicação estrita das regras internas de controlo de crédito, que se traduzem no final do processo, e não havendo cobrança dos valores em dívida, na passagem de clientes para contencioso. As reversões são justificadas essencialmente por recuperações de dívidas, quer por via da gestão do crédito, quer pela via judicial.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

Empresa	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
Contas a receber	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)	4 061 443	
	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)	4 061 443	

Empresa	2022					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
Contas a receber	4 061 443	984 939	(1 267 331)	(130 231)	3 648 820	
	4 061 443	984 939	(1 267 331)	(130 231)	3 648 820	

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 321 584 Euros e (282 392) Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46).

20. Crédito a clientes bancários

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** a rubrica “Crédito a clientes bancários” apresentava a seguinte composição:

	31.12.2021	31.12.2022
Crédito vivo	1 560 653 792	1 808 576 514
Crédito hipotecário	595 419 629	659 528 828
Crédito automóvel	660 982 844	780 322 145
Cartões de crédito	297 943 534	364 276 261
Locação financeira	4 975 252	3 098 317
Descobertos em depósitos à ordem	1 332 534	1 350 964
Crédito vencido	12 345 092	23 724 664
Crédito vencido - menos de 90 dias	1 165 016	1 407 206
Crédito vencido - mais de 90 dias	11 180 076	22 317 458
	1 572 998 883	1 832 301 179
Imparidade para riscos de crédito	(31 090 390)	(54 736 167)
	1 541 908 493	1 777 565 012

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, apresenta-se como segue:

	31.12.2021								
	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	4 529 387	13 058 049	—	17 587 436	35 360 412	542 471 779	577 832 191	595 419 626
Crédito automóvel	—	27 206 248	73 256 613	9 611 208	110 074 069	188 259 391	372 260 592	560 519 983	670 594 052
Cartões de crédito	—	297 943 534	—	772 542	298 716 076	—	—	—	298 716 076
Locação financeira	—	460 233	1 281 167	76 935	1 818 335	2 717 445	516 407	3 233 852	5 052 187
Descobertos em depósitos à ordem	1 332 534	—	—	1 278 857	2 611 391	—	—	—	2 611 391
Outros créditos	—	—	—	605 550	605 550	—	—	—	605 550
	1 332 534	330 139 402	87 595 829	12 345 092	431 412 857	226 337 248	915 248 778	1 141 586 026	1 572 998 883

	31.12.2022								
	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	4 636 444	12 111 511	12 322	16 760 276	33 650 594	609 130 280	642 780 874	659 541 150
Crédito automóvel	—	31 350 940	83 953 302	12 548 440	127 852 682	218 528 051	446 489 852	665 017 903	792 870 584
Cartões de crédito	—	364 276 261	—	9 536 389	373 812 649	—	—	—	373 812 649
Locação financeira	—	343 726	802 179	156 492	1 302 398	1 277 212	675 199	1 952 411	3 254 809
Descoberto em depósitos à ordem	1 350 964	—	—	1 471 022	2 821 986	—	—	—	2 821 986
	1 350 964	400 607 371	96 866 992	23 724 664	522 549 991	253 455 856	1 056 295 331	1 309 751 188	1 832 301 179

A rubrica Cartões de crédito representa a carteira de cartões de crédito adquirida no âmbito da Universo, IME, S.A.. Esta carteira foi reconhecida nas demonstrações financeiras do Grupo, na medida em que o Grupo é investidor único na operação de titularização Next Funding No.1 e, portanto, atentas as condições previstas na IFRS 10 - Demonstrações Financeiras Consolidadas, a operação de titularização é consolidada.

A 31 dezembro de 2022, o **Grupo**, através da sua subsidiária Banco CTT, e a Universo, IME, procederam à revisão dos termos do Acordo de Parceria na área dos serviços financeiros, comunicado ao mercado no dia 1 de abril de 2021. Nesse contexto, o Banco CTT e o Universo acordaram os termos para a cessação do Acordo com vista a terminar a parceria até dezembro de 2023. Não obstante este acordo, as condições previstas na IFRS 10 para reconhecimento da carteira de cartões de crédito nas demonstrações financeiras do Grupo continuam a verificar-se a 31 de dezembro de 2022. No âmbito deste acordo o Banco CTT terá direito a uma compensação de 2.000 milhares de euros, conforme divulgado na nota 43.

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Taxa fixa	926 351 787	1 147 499 141
Taxa variável	646 647 096	684 802 038
	1 572 998 883	1 832 301 179
Imparidade para riscos de crédito	(31 090 390)	(54 736 167)
	1 541 908 493	1 777 565 012

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, por tipo de colateral é apresentada como segue:

	2021				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	600 433 555	1 510 327	601 943 882	(2 409 164)	599 534 718
Crédito com outras garantias	645 072 323	4 775 730	649 848 053	(17 150 161)	632 697 892
Crédito sem garantias	315 147 914	6 059 034	321 206 948	(11 531 064)	309 675 884
	1 560 653 792	12 345 092	1 572 998 883	(31 090 390)	1 541 908 493

	2022				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	662 647 627	146 757	662 794 383	(1 036 479)	661 757 905
Crédito com outras garantias	761 033 646	5 465 861	766 499 507	(25 917 657)	740 581 850
Crédito sem garantias	384 895 241	18 112 047	403 007 288	(27 782 031)	375 225 257
	1 808 576 514	23 724 664	1 832 301 179	(54 736 167)	1 777 565 012

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, é analisada como segue:

	2021				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	595 419 629	—	595 419 629	(596 281)	594 823 348
Crédito automóvel	660 982 844	9 611 208	670 594 052	(22 024 094)	648 569 958
Cartões de crédito	297 943 534	772 542	298 716 076	(6 617 578)	292 098 498
Locação financeira	4 975 252	76 935	5 052 186	(98 307)	4 953 880
Descobertos em depósitos à ordem	1 332 534	1 278 857	2 611 391	(1 148 581)	1 462 810
Outros créditos	—	605 550	605 550	(605 550)	—
	1 560 653 792	12 345 091	1 572 998 883	(31 090 390)	1 541 908 493

	2022				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	659 528 828	12 322	659 541 150	(913 526)	658 627 625
Crédito automóvel	780 322 145	12 548 440	792 870 585	(32 596 578)	760 274 007
Cartões de crédito	364 276 261	9 536 389	373 812 649	(19 997 066)	353 815 583
Locação financeira	3 098 317	156 492	3 254 809	(58 560)	3 196 249
Descobertos em depósitos à ordem	1 350 964	1 471 022	2 821 986	(1 170 437)	1 651 548
	1 808 576 514	23 724 664	1 832 301 179	(54 736 167)	1 777 565 012

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, apresenta-se como segue:

	2021				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas	56 009 899	1 584 427	57 594 325	(2 227 312)	55 367 014
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	4 233 937	38 988	4 272 925	(131 975)	4 140 950
Indústrias extrativas	694 899	211	695 109	(4 777)	690 333
Indústrias transformadora	6 007 208	137 158	6 144 366	(173 610)	5 970 756
Água	123 735	—	123 735	(230)	123 506
Construção	9 894 287	300 665	10 194 952	(386 725)	9 808 227
Comércio por grosso e a retalho	10 126 222	428 000	10 554 222	(530 948)	10 023 274
Transportes e armazenamento	4 168 460	87 594	4 256 054	(115 008)	4 141 046
Restaurantes e hotéis	4 182 495	90 792	4 273 288	(146 261)	4 127 027
Informação e comunicação	644 625	421	645 046	(4 991)	640 054
Setor financeiro e segurador	307 998	2 231	310 229	(3 766)	306 463
Atividades imobiliárias	1 706 577	2 052	1 708 628	(21 028)	1 687 600
Atividades profissionais, científicas e técnicas	1 657 181	8 011	1 665 192	(45 590)	1 619 602
Atividades de serviços administrativos e de suporte	3 471 167	329 223	3 800 390	(379 908)	3 420 482
Educação	721 135	575	721 711	(9 691)	712 019
Serviços de saúde e assistência social	1 305 341	14 931	1 320 271	(23 464)	1 296 808
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	897 261	73 013	970 274	(65 933)	904 342
Outros serviços	5 867 371	70 562	5 937 933	(183 407)	5 754 525
Particulares	1 504 643 890	10 760 664	1 515 404 554	(28 863 077)	1 486 541 477
Hipotecário	595 515 589	—	595 515 589	(598 198)	594 917 391
Consumo	909 128 301	10 760 664	919 888 965	(28 264 879)	891 624 086
	1 560 653 792	12 345 090	1 572 998 883	(31 090 390)	1 541 908 493

	2022				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas	73 517 445	1 432 171	74 949 616	(2 636 453)	72 313 163
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	8 953 383	111 188	9 064 571	(284 460)	8 780 112
Indústrias extrativas	1 275 893	2 431	1 278 324	(17 045)	1 261 279
Indústrias transformadora	6 335 183	149 505	6 484 688	(209 049)	6 275 639
Água	76 074	—	76 074	(877)	75 198
Construção	12 763 802	393 388	13 157 190	(607 158)	12 550 031
Comércio por grosso e a retalho	10 508 686	160 442	10 669 128	(312 582)	10 356 546
Transportes e armazenamento	7 191 249	189 058	7 380 307	(249 279)	7 131 028
Restaurantes e hotéis	5 522 098	97 047	5 619 145	(234 925)	5 384 220
Informação e comunicação	825 977	165	826 142	(4 572)	821 570
Setor financeiro e segurador	281 488	6 662	288 150	(16 097)	272 052
Atividades imobiliárias	1 882 180	3 234	1 885 414	(38 052)	1 847 362
Atividades profissionais, científicas e técnicas	2 199 136	19 674	2 218 810	(71 056)	2 147 754
Atividades de serviços administrativos e de suporte	3 876 731	90 129	3 966 861	(186 372)	3 780 489
Administração pública, Defesa e Segurança Social	95 618	—	95 618	(488)	95 130
Educação	790 979	1 941	792 920	(13 857)	779 063
Serviços de saúde e assistência social	1 356 996	46 801	1 403 797	(33 217)	1 370 580
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	1 196 427	93 056	1 289 483	(98 709)	1 190 774
Outros serviços	8 385 545	67 450	8 452 994	(258 658)	8 194 336
Particulares	1 735 059 070	22 292 494	1 757 351 563	(52 099 713)	1 705 251 851
Hipotecário	659 618 068	12 322	659 630 390	(915 248)	658 715 142
Consumo	1 075 441 002	22 280 172	1 097 721 173	(51 184 465)	1 046 536 709
	1 808 576 515	23 724 665	1 832 301 179	(54 736 166)	1 777 565 012

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	2021	2022
Stage 1	1 428 289 210	1 660 385 770
Valor Bruto	1 434 762 828	1 667 898 411
Imparidade	(6 473 618)	(7 512 642)
Stage 2	82 564 071	82 154 887
Valor Bruto	87 166 648	89 109 896
Imparidade	(4 602 577)	(6 955 009)
Stage 3	31 055 213	35 024 355
Valor Bruto	51 069 407	75 292 871
Imparidade	(20 014 194)	(40 268 516)
	1 541 908 493	1 777 565 012

A rubrica Crédito a clientes inclui o efeito de operações de securitização tradicionais, realizadas através de titularização e sujeitas a consolidação no âmbito da IFRS 10, de acordo com a política contabilística 2.2.

A rubrica de crédito a clientes inclui os seguintes valores relacionados com contratos de locação financeira:

	2021	2022
Valor dos pagamentos mínimos futuros	5 352 218	3 548 810
Juros ainda não devidos	(376 966)	(450 493)
Valor presente	4 975 252	3 098 317

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	2021	2022
Até 1 ano	2 106 914	1 580 023
1 ano até 5 anos	2 727 068	1 632 323
Mais de 5 anos	518 236	336 463
Valor dos pagamentos mínimos futuros	5 352 218	3 548 810

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2021	2022
Particulares	622 998	403 140
Hipotecário	91 154	83 393
Outros	531 844	319 747
Empresas	4 352 254	2 695 176
Mobiliário	198 954	178 712
Imobiliário	4 153 300	2 516 465
	4 975 252	3 098 317

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Imparidade para riscos de crédito” (Nota 25) foi como segue:

	2021						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	11 245 242	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	575 237	15 601 705
	11 245 242	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	575 237	15 601 705
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(341 345)	2 797 807	571 071	15 488 685
	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(341 345)	2 797 807	571 071	15 488 685
	16 665 083	29 308 011	(15 174 010)	(685 180)	(169 822)	1 146 308	31 090 390
	2022						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	15 601 705	17 177 617	(7 208 624)	(569 135)	(3 063 025)	136 426	22 074 965
	15 601 705	17 177 617	(7 208 624)	(569 135)	(3 063 025)	136 426	22 074 965
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	15 488 685	25 415 289	(10 665 581)	(842 068)	3 063 025	201 852	32 661 202
	15 488 685	25 415 289	(10 665 581)	(842 068)	3 063 025	201 852	32 661 202
	31 090 390	42 592 906	(17 874 205)	(1 411 203)	—	338 278	54 736 167

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 14 134 001 Euros e 24 718 701 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)” (Nota 46).

Os movimentos nas perdas de imparidade por stages, nos períodos findos a 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, detalham-se como segue:

	2021			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	4 161 745	2 224 575	10 278 763	16 665 083
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	3 754 079	2 937 210	2 506 799	9 198 088
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(1 623 295)	(369 984)	8 187 354	6 194 075
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(407 088)	(154 824)	(696 251)	(1 258 163)
Write-offs	—	—	(685 180)	(685 180)
Transferências para:				
Stage 1	1 011 657	(360 513)	(651 144)	—
Stage 2	(203 586)	1 686 749	(1 483 163)	—
Stage 3	(164 668)	(1 481 613)	1 646 281	—
Variações cambiais e outros movimentos	(55 226)	120 976	910 736	976 486
Imparidade	6 473 618	4 602 577	20 014 195	31 090 390
<i>Dos quais: POCI (Purchase or Originated Credit Impaired)</i>	—	—	1 462 841	1 462 841

As variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco verificadas no período findo a 31 de dezembro de 2021 devem-se fundamentalmente à entrada em vigor da nova definição de *Default* da EBA.

	2022			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	6 473 619	4 602 577	20 014 195	31 090 391
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	2 038 514	1 487 610	2 647 941	6 174 065
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(2 048 547)	2 295 799	19 878 455	20 125 706
Variações por modificação de contratos não desreconhecidos	—	—	—	—
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(642 399)	(236 262)	(702 409)	(1 581 070)
Write-offs	(291)	—	(1 410 913)	(1 411 203)
Transferências para:				
Stage 1	2 334 939	(1 211 886)	(1 123 053)	—
Stage 2	(457 083)	1 877 211	(1 420 128)	—
Stage 3	(197 724)	(1 808 474)	2 006 199	—
Variações cambiais e outros movimentos	11 616	(51 566)	378 228	338 278
Imparidade	7 512 642	6 955 009	40 268 516	54 736 167
<i>Dos quais: POCI (Purchase or Originated Credit Impaired)</i>	—	—	926 910	926 910

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2021			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	4 161 745	2 224 575	10 278 763	16 665 083
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	1 723 696	2 412 403	9 997 902	14 134 001
Transferências de Stage (líquidas)	643 403	(155 377)	(488 026)	—
Write-offs	—	—	(685 180)	(685 180)
Variações cambiais e outros movimentos	(55 226)	120 976	910 736	976 486
Imparidade	6 473 619	4 602 577	20 014 194	31 090 390

	2022			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	6 473 619	4 602 577	20 014 195	31 090 391
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(652 433)	3 547 147	21 823 987	24 718 701
Transferências de Stage (líquidas)	1 680 131	(1 143 149)	(536 982)	—
Utilizações de Imparidade	—	—	—	—
Write-offs	(291)	—	(1 410 913)	(1 411 203)
Variações cambiais e outros movimentos	11 616	(51 566)	378 228	338 278
Imparidade	7 512 642	6 955 009	40 268 516	54 736 167

Análise de sensibilidade

Atendendo à elevada incerteza das projeções macroeconómicas e considerando que desvios aos cenários apresentados poderão ter impacto no valor das perdas esperadas estimadas, realizaram-se análises de sensibilidade sobre a distribuição da carteira por stage e o respetivo impacto na imparidade.

O **Grupo** considera que os parâmetros assumidos mais sensíveis, por serem baseados em benchmarks, dependentes de opções metodológicas ou por serem mais suscetíveis a alterações de ciclo económico, são a Probabilidade de Incumprimento (PD – Probability of Default) para a generalidade das carteiras e a Perda dado o incumprimento (LGD – Loss Given Default) para o caso do cartão de crédito.

Neste contexto, foi realizada uma análise de sensibilidade que pretendeu apurar qual seria a imparidade da carteira global caso aqueles parâmetros sofressem uma deterioração relativa de 10%, tendo-se concluído que o aumento na imparidade seria de 5 274 milhares de euros, correspondentes a cerca de 9,6%.

21. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Diferimentos” do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Diferimentos ativos				
Correntes				
Rendas a pagar	1 469 876	861 806	1 050 126	535 949
Subsídios de Refeição	1 402 305	1 360 349	1 402 305	1 360 349
Outros	5 853 753	6 789 720	2 311 707	2 450 055
	8 725 934	9 011 875	4 764 138	4 346 353
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	272 087	260 886	272 088	260 885
	272 087	260 886	272 088	260 885
Correntes				
Subsídios ao investimento	11 201	11 201	11 201	11 201
Passivos resultantes de contratos	1 360 862	1 165 324	968 728	877 484
Outros	2 080 177	2 501 615	1 540 716	2 182 957
	3 452 240	3 678 140	2 520 645	3 071 642
	3 724 327	3 939 027	2 792 733	3 332 527

A variação da rubrica “Outros diferimentos ativos” resulta essencialmente das despesas de montagem das operações de securitização Ulisses 2 e Ulisses 3.

A rubrica “Passivos resultantes de contratos” decorre da aplicação da IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes e representa o valor já faturado, mas ainda não reconhecido em resultados por ainda não se encontrarem satisfeitas as “*performance obligations*”, tal como preconizado na norma.

Os “Passivos resultantes de contratos” reconhecidos pelo **Grupo** respeitam essencialmente a valores relativos a selos e pré-pagos de correio azul e correio verde no valor de 877 484 Euros (968 728 Euros em 31 de dezembro de 2021), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2023 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2023, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2022 do segmento expresso, no valor 287 840 Euros (392 133 Euros em 31 de dezembro de 2021), cujo rédito é reconhecido no momento da entrega no mês seguinte.

O rédito reconhecido pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período, incluído no saldo dos passivos resultantes do contrato no início do período ascendeu a 1.360.862 Euros e 968.728 Euros, respetivamente.

Não foram reconhecidos “Ativos resultantes de contratos” associados à aplicação da IFRS 15 - Rédito de contratos com clientes.

22. Ativos não correntes detidos para venda e Operações descontinuadas

Em 31 de dezembro de 2021 e em 31 de dezembro de 2022, os montantes reconhecidos no **Grupo** nesta rubrica detalham-se como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Ativos não correntes detidos para venda		
Imóveis	769 400	—
Equipamento	838	838
	770 238	838
Imparidade	(164 441)	(638)
	605 798	200

A variação na rubrica ativos não correntes detidos para venda é explicada pela alienação de imóveis no valor de 602 mil euros, classificados no ano anterior como ativos não correntes detidos para venda, tendo sido reconhecido em "Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos" o valor de 134 mil Euros a título de menos-valia.

Tal como previsto na IFRS 5 - Ativos Não Correntes Detidos para Venda e Unidades Operacionais Descontinuadas as depreciações associadas aos bens identificados acima cessaram a partir do momento da transferência para Ativos Não Correntes Detidos para Venda.

Perdas por imparidade

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido nas perdas por imparidade no **Grupo** reconhecidas na rubrica de "Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 47) foi como segue:

	2021			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Ativos correntes				
Ativos não correntes detidos para venda	282 778	14 234	(132 572)	164 441
	282 778	14 234	(132 572)	164 441
	2022			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Ativos correntes				
Ativos não correntes detidos para venda	164 441	8 236	(172 038)	638
	164 441	8 236	(172 038)	638

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

23. Caixa e equivalentes de caixa

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a caixa e seus equivalentes que inclui numerário, depósitos bancários imediatamente mobilizáveis e aplicações de tesouraria no mercado

monetário, líquidas de descobertos bancários e de outros financiamentos de curto prazo equivalentes, detalha-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Numerário	95 963 001	71 794 674	67 613 593	46 248 572
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	86 975 064	160 127 945	55 894 035	159 244 898
Disponibilidades em Bancos Centrais	593 160 283	38 636 396	—	—
Disponibilidades em outras instituições de crédito	34 251 584	59 140 984	—	—
Depósitos a prazo	67 522 764	126 769 299	66 286 478	124 606 988
Caixa e seus equivalentes (Balanço)	877 872 696	456 469 298	189 794 106	330 100 458
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(19 937 800)	(23 185 900)	—	—
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(1 002 263)	(22 492 340)	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	24 913	7 917	24 501	7 699
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	856 957 546	410 798 975	189 818 607	330 108 157

A rubrica “Depósitos à ordem no Banco de Portugal” inclui depósitos de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa, em conformidade com o disposto no Regulamento (UE) n.º 1358/2011 do Banco Central Europeu, de 14 de dezembro de 2011, o qual estabelece que as disponibilidades mínimas obrigatórias em depósitos à ordem no Banco de Portugal correspondem a 1% do montante médio dos depósitos e outras responsabilidades, ao longo de cada período de constituição de reservas. A 31 de dezembro de 2022 a média diária da disponibilidade mínima obrigatória para o período em vigor era de 23 185 900 Euros.

Assim, a Rubrica “Disponibilidades em Bancos Centrais” inclui, a 31 de dezembro de 2022, um valor total de depósitos à ordem no Banco de Portugal no montante de 38 636 396 Euros (31 de dezembro de 2021: 593 160 283 Euros), dos quais 23 185 900 Euros (31 de dezembro de 2021: 19 937 800 Euros), estavam alocados ao cumprimento dos requisitos mínimos de caixa obrigatórios no Banco de Portugal acima mencionados. O decréscimo face ao período anterior respeita à constituição de operações *overnight* no Banco de Portugal, que se encontra registada na rubrica de outros ativos financeiros bancários (Nota 16).

A partir do período de contagem de reservas iniciado em 30 de outubro de 2019, o BCE introduziu o regime de *tiering*, que isentava parte das reservas excedentárias depositadas pelas instituições de crédito junto do banco central da remuneração negativa então associada à taxa da facilidade de depósito. O *tiering* de ser aplicável em 27 de julho de 2022, na sequência da decisão do Conselho do BCE de aumentar a taxa da facilidade de depósito para um valor não negativo.

No âmbito do sistema de *tiering*, todas as instituições de crédito sujeitas ao regime de reservas mínimas dispõem de um limite de reservas excedentárias que é efetivamente remunerado à taxa de 0%. Este limite é baseado num múltiplo aplicado ao valor das reservas mínimas a cumprir, adotado sob decisão do Conselho do BCE, e passível de alteração por este.

O sistema de *tiering* entrou em vigor com um múltiplo de seis. Na reunião de 8 de setembro de 2022, o Conselho do BCE decidiu suspender este sistema, fixando o multiplicador em zero.

A rubrica “Cheques a cobrar/ Compensação de cheques” representa cheques sacados por terceiros sobre outras instituições de crédito e que se encontram em cobrança.

No ano de 2022, os fluxos de caixa do **Grupo** variaram negativamente 446 158 570 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa do **Grupo**, que contribuíram para a variação global são explicadas como segue:

- A rubrica “Depósitos de clientes bancários”, das atividades operacionais, totaliza 123 738 597 Euros (2021: 433 108 515 Euros). O decréscimo é explicado sobretudo por uma menor captação de depósitos face a 2021.
- A rubrica “Crédito a clientes bancários” das atividades operacionais totaliza (242 912 761) Euros (2021: (448 171 549) Euros). O decréscimo é explicado por um menor volume de concessão de crédito em 2022, explicado, sobretudo, pelo início da Parceria Universo em 2021, que resultou num montante de crédito mais elevado nesse período.
- A rubrica “Outros recebimentos/ pagamentos” das atividades operacionais totaliza 249 493 641 Euros, face a 40 599 751 Euros, explicado sobretudo pelo aumento relevante das subscrições do produto certificados de aforro, conforme explicado na nota 34.
- A rubrica “Recebimentos de outros ativos financeiros bancários”, das atividades de investimento, apresentou um montante de 38 299 746 181 Euros (31 de dezembro de 2021: 26 895 000 Euros), sofrendo um forte incremento face ao período homólogo. Da mesma forma, a rubrica de “Pagamentos de outros ativos financeiros bancários” apresentou um montante de (38 746 121 181) Euros (31 de dezembro de 2021: (1 750 000) Euros). A variação face ao período homólogo das duas rubricas é essencialmente explicada pelo facto do Banco CTT, em Setembro, ter começado a realizar aplicações *overnight* junto do Banco de Portugal.
- A rubrica investimentos em títulos ao custo amortizado, das atividades de investimento, totaliza (661 922 859) Euros (2021: (262 409 425) Euros). A variação é explicada, sobretudo ao investimento em títulos de dívida portuguesa, espanhola, italiana e francesa.

No ano de 2022, os fluxos de caixa da **Empresa** variaram negativamente 80 690 819 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa da **Empresa**, que contribuíram para esta variação são explicadas como segue:

- A rubrica “Outros recebimentos/ pagamentos”, da atividade operacional, regista sobretudo os valores pagos relativamente a vales ordenadores, vales emitidos nas lojas, subscrição e amortização de certificados de aforro/tesouro e respetivos pagamentos ao IGCP, cobranças de impostos, pagamento e recebimentos de operadores postais estrangeiros, entre outros. Esta rubrica registou em 2022 o valor de 166 974 469 Euros (2021: (45 828 328) Euros), sendo a variação explicada sobretudo pelo aumento relevante das subscrições do produto certificados de aforro, conforme explicado na nota 34.
- Os “pagamentos respeitantes a empréstimos concedidos” totalizaram (2 442 000) Euros, face a (22 600 000) Euros em 2021. A variação é explicada, sobretudo pelo facto de a CTT Express (Espanha) e a CTT Soluções Empresariais terem diminuído os seus pedidos de financiamento à **Empresa**.
- A variação da rubrica “Aquisição de ações próprias”, das atividades de financiamento, refere-se ao programa de recompra de ações próprias, explicado em detalhe na nota 27.

Imparidade

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 25) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2021			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	17 510	11 433	(4 028)	24 913
	17 510	11 433	(4 028)	24 913

Grupo	2022			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	24 913	1 715	(18 711)	7 917
	24 913	1 715	(18 711)	7 917

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 7 405 Euros e (16 996) Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 25), no período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foi o seguinte:

Empresa	2021			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	16 813	11 354	(3 666)	24 501
	16 813	11 354	(3 666)	24 501

Empresa	2022			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	24 501	1 696	(18 499)	7 699
	24 501	1 696	(18 499)	7 699

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 7 688 Euros e (16 803) Euros, respetivamente.

24. Outros ativos correntes e não correntes

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, as rubricas “Outros ativos não correntes” e “Outros ativos correntes” do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Não corrente				
Adiantamentos ao pessoal	368 245	1 944	368 245	1 944
Outros valores a receber do pessoal	2 766 582	2 497 656	2 766 582	2 497 656
Fundo de compensação do trabalho	932 450	1 143 305	449 467	561 897
Outros ativos não correntes	453 869	441 590	309 007	309 007
Imparidade	(2 749 010)	(2 906 847)	(2 749 010)	(2 906 847)
	1 772 136	1 177 648	1 144 290	463 657
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	253 848	256 410	253 848	256 410
Adiantamentos ao pessoal	3 688 664	4 122 243	3 570 781	4 007 526
Serviços financeiros postais	10 863 754	1 717 260	10 863 754	1 717 259
Estado e outros entes públicos	12 662 205	5 362 367	420 738	—
Devedores por acréscimo de rendimentos	10 549 374	8 713 153	5 775 111	5 505 466
Montantes cobrados em nome dos CTT	542 134	567 598	203 865	170 665
Garantias	863 053	1 108 469	—	—
Adiantamentos a advogados	46 909	42 716	—	—
Devedores por ativos vendidos	42 974	29 534	42 974	29 534
Agentes Payshop	275 015	262 156	—	—
Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas	20 447 351	6 647 062	20 447 351	6 647 062
Gabinete para os meios da comunicação social	1 149 984	540 679	1 149 984	540 679
Devedores por depósitos de garantia	214 934	200 143	214 934	200 143
Cobranças	1 691 204	15 029 996	399 236	10 418 895
Cauções	759 282	27 234 053	230 221	251 430
Alfândega	1 800 479	2 437 022	1 800 479	2 437 022
Faturação não core	1 860 245	1 193 245	1 415 038	735 345
Faturação a parceiros	1 053 098	1 366 601	—	—
Outros ativos correntes	10 409 739	11 199 512	9 820 127	10 554 442
Imparidade	(10 325 864)	(11 547 796)	(9 243 301)	(10 371 352)
	68 848 382	76 482 423	47 365 141	33 100 526

Os montantes registados na rubrica “Serviços financeiros postais” respeitam a valores a receber referentes a resgates de produtos de aforro, comercialização de seguros e liquidação de vales postais, apresentando uma antiguidade média inferior a 180 dias.

No ano de 2022, com a implementação de um projeto de liquidação centralizada de cobrança, no âmbito do qual o processo de liquidação de objetos enviados com o serviço contra-reembolso passou a ser realizado de forma centralizada, os montantes associados à liquidação de objetos anteriormente registado nesta rubrica passou a ser registado na rubrica de “cobranças”, o que justifica o aumento dessa rubrica e a diminuição da rubrica de “Serviços Financeiros Postais”.

Cauções

O aumento da rubrica de cauções no ano corrente respeita, essencialmente, a uma conta de disponibilidades junto de uma Instituição Financeira, com um montante de 26 040 milhares de euros cativos (*margin call*) relacionada com os contratos de derivados do Banco CTT.

Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas

A rubrica “Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas” respeita a valores pagos a residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores nas viagens realizadas entre o Continente e as Regiões Autónomas ou entre as Regiões Autónomas, que são depois reembolsados pela Direção Geral do Tesouro e Finanças (“DGTF”), geralmente num prazo de 2 meses. O valor acumulado do saldo a 31 de dezembro de 2021, resultou em grande medida do atraso na publicação da disposição legal que permitiria autorizar o pagamento das viagens que beneficiavam deste mecanismo de subsídio, na Região Autónoma da Madeira. Com a publicação em março de 2022 do referido diploma, esta dívida foi regularizada junto dos CTT, sendo o valor no final de 2022 alinhado com os níveis médios dos anos anteriores.

A rubrica de “outros ativos correntes” é maioritariamente constituída por saldos devedores diversos de antiguidade elevada, tendo sido criadas as respetivas perdas por imparidade em anos anteriores.

Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os devedores por acréscimos de rendimentos referem-se a valores a faturar nomeadamente referentes a serviços financeiros postais, produtos filatéticos, agentes filatéticos e outros valores, apresentando uma antiguidade média inferior a um ano.

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 25) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2021				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	12 591 535	995 992	(267 494)	(245 159)	13 074 874
	12 591 535	995 992	(267 494)	(245 159)	13 074 874

Grupo	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	13 074 874	1 796 674	(303 789)	(113 117)	14 454 642
	13 074 874	1 796 674	(303 789)	(113 117)	14 454 642

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 728 498 Euros e 1 492 885 Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 25), nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foi como segue:

Empresa	2021				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	11 507 008	899 656	(226 980)	(187 374)	11 992 311
	11 507 008	899 656	(226 980)	(187 374)	11 992 311

Empresa	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	11 992 311	1 686 929	(299 880)	(101 161)	13 278 199
	11 992 311	1 686 929	(299 880)	(101 161)	13 278 199

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de “Outros ativos correntes e não correntes” no montante de 672 676 Euros e 1 387 049 Euros, respetivamente.

25. Perdas por imparidade acumuladas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do Grupo:

Grupo	2021							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Outros movimentos	
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	19 460	—	—	—	—	—	—	19 460
Propriedades de investimento	450 308	—	(57 372)	—	—	—	—	392 936
Ativos intangíveis	—	60 617	—	—	—	—	—	60 617
	469 768	60 617	(57 372)	—	—	—	—	473 013
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	5 918	—	(5 019)	—	1 673	—	—	2 572
Investimento em títulos ao custo amortizado	175 485	32 617	(89 741)	—	(6 410)	—	—	111 953
Outros ativos não correntes	2 538 985	—	—	—	210 025	—	—	2 749 010
Crédito a clientes bancários	11 245 241	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	—	575 237	15 601 705
Outros ativos financeiros bancários	3 712	555	(10 964)	—	8 406	—	—	1 709
	13 969 341	14 740 448	(7 720 309)	(343 835)	(2 753 935)	—	575 237	18 466 949
	14 439 109	14 801 065	(7 777 681)	(343 835)	(2 753 935)	—	575 237	18 939 962
Ativos correntes								
Contas a receber	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	—	51 648	—	39 883 599
Crédito a clientes bancários	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(341 345)	2 797 807	—	571 071	15 488 685
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	3 511	—	(1 215)	—	(1 673)	—	—	623
Investimento em títulos ao custo amortizado	6 505	2 492	(6 855)	—	6 410	—	—	8 551
Outros ativos correntes	10 052 551	995 992	(267 494)	(245 159)	(210 024)	—	—	10 325 865
Outros ativos financeiros bancários	3 262 951	30 981	(36 623)	(1 446 399)	(8 406)	—	—	1 802 504
Depósitos e aplicações bancárias	17 510	11 433	(4 028)	—	—	—	—	24 913
	58 396 711	19 851 451	(10 463 967)	(3 456 286)	2 584 113	51 648	571 071	67 534 740
Ativos não correntes detidos para venda	282 778	14 234	(132 572)	—	—	—	—	164 441
	282 778	14 234	(132 572)	—	—	—	—	164 441
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	—	—	—	3 131 405
Matérias-primas, sub. e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	—	—	—	867 668
	3 372 417	808 331	(9 072)	(172 602)	—	—	—	3 999 073
	62 051 906	20 674 015	(10 605 611)	(3 628 888)	2 584 113	51 648	571 071	71 698 254
	76 491 016	35 475 081	(18 383 292)	(3 972 723)	(169 822)	51 648	1 146 308	90 638 217

Em abril de 2021, o Banco CTT e a Sonae Financial Services iniciaram uma nova parceria no crédito ao consumo através do financiamento do crédito do cartão de Universo e da respetiva gestão da exposição ao risco de crédito. A 31 de dezembro de 2021, a carteira de cartões de crédito apresentava um valor de 298 716 076 Euros e um reforço de imparidade de 6 617 578 Euros, o que justifica o aumento dos reforços de imparidade no ano de 2021.

Grupo	2022						Outros movimentos	Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências			
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	19 460	3 636 002	(3 335)	—	—	—	—	3 652 127
Propriedades de investimento	392 936	—	(139 754)	—	—	—	—	253 182
Ativos intangíveis	60 617	—	—	(60 617)	—	—	—	—
	473 013	3 636 002	(143 089)	(60 617)	—	—	—	3 905 309
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	2 572	—	(2 572)	—	—	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	111 953	39 065	(28 784)	—	(307)	—	—	121 927
Outros ativos não correntes	2 749 010	—	—	—	157 837	—	—	2 906 847
Crédito a clientes bancários	15 601 705	17 177 617	(7 208 624)	(569 135)	(3 063 025)	136 426	—	22 074 965
Outros ativos financeiros bancários	1 709	140	(508)	—	(1 067)	—	—	274
	18 466 949	17 216 822	(7 240 487)	(569 135)	(2 906 562)	136 426	—	25 104 013
	18 939 963	20 852 823	(7 383 576)	(629 752)	(2 906 562)	136 426	—	29 009 322
Ativos correntes								
Contas a receber	39 883 599	3 835 005	(1 641 407)	(669 845)	—	1 695	—	41 409 047
Crédito a clientes bancários	15 488 685	25 415 289	(10 665 581)	(842 068)	3 063 025	201 852	—	32 661 202
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	623	—	(623)	—	—	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	8 551	3 100	(2 284)	—	307	—	—	9 674
Outros ativos correntes	10 325 865	1 796 674	(303 789)	(113 117)	(157 837)	—	—	11 547 796
Outros ativos financeiros bancários	1 802 503	52 995	(7 129)	(42 097)	1 067	—	—	1 807 339
Depósitos e aplicações bancárias	24 913	1 715	(18 711)	—	—	—	—	7 917
	67 534 741	31 104 778	(12 639 523)	(1 667 127)	2 906 562	203 547	—	87 442 978
Ativos não correntes detidos para venda	164 441	8 236	(172 038)	—	—	—	—	638
	164 441	8 236	(172 038)	—	—	—	—	638
Mercadorias	3 131 405	—	(211 906)	(172 098)	—	—	—	2 747 401
Matérias-primas, sub. e de consumo	867 668	68 233	(13 587)	—	—	—	—	922 313
	3 999 073	68 233	(225 494)	(172 098)	—	—	—	3 669 714
	71 698 254	31 181 246	(13 037 055)	(1 839 225)	2 906 562	203 547	—	91 113 329
	90 638 215	52 034 070	(20 420 631)	(2 468 977)	—	339 973	—	120 122 649

Os montantes classificados em “Outros movimentos”, com referência a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, respeitam a movimentos decorrentes dos ajustamentos aos créditos POCI (*Purchase or Originated Credit Impaired*) no âmbito da aquisição da 321 Crédito em 1 de maio de 2019, de acordo com a IFRS 3 - *Business Combinations*.

A 31 de dezembro de 2022, o reforço na imparidade nas rubrica de crédito a clientes bancários respeita, essencialmente, ao aumento da exposição de crédito em 259 milhões de euros.

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

2021						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	19 460	—	—	—	—	19 460
Propriedades de investimento	450 308	—	(57 372)	—	—	392 936
	469 768	—	(57 372)	—	—	412 396
Outros ativos não correntes	2 538 985	—	—	—	210 025	2 749 010
	2 538 985	—	—	—	210 025	2 749 010
	3 008 753	—	(57 372)	—	210 025	3 161 406
Ativos correntes						
Contas a receber	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)	—	4 061 443
Outros ativos correntes	8 968 024	899 656	(226 980)	(187 374)	(210 025)	9 243 301
Depósitos e aplicações bancárias	16 813	11 354	(3 666)	—	—	24 501
	13 412 349	1 432 594	(430 646)	(875 027)	(210 025)	13 329 245
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	—	3 131 405
Matérias-primas, sub. e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	—	867 668
	3 372 417	808 330	(9 072)	(172 602)	—	3 999 073
	16 784 766	2 240 924	(439 718)	(1 047 629)	(210 025)	17 328 318
	19 793 519	2 240 924	(497 090)	(1 047 629)	—	20 489 724

2022						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	19 460	3 636 002	(3 335)	—	—	3 652 127
Propriedades de investimento	392 936	—	(139 754)	—	—	253 182
	412 396	3 636 002	(143 089)	—	—	3 905 309
Outros ativos não correntes	2 749 010	—	—	—	157 837	2 906 847
	2 749 010	—	—	—	157 837	2 906 847
	3 161 406	3 636 002	(143 089)	—	157 837	6 812 156
Ativos correntes						
Contas a receber	4 061 443	984 939	(1 267 331)	(130 231)	—	3 648 820
Outros ativos correntes	9 243 301	1 686 929	(299 880)	(101 161)	(157 837)	10 371 352
Depósitos e aplicações bancárias	24 501	1 696	(18 499)	—	—	7 699
	13 329 245	2 673 565	(1 585 709)	(231 392)	(157 837)	14 027 871
Mercadorias	3 131 405	—	(211 906)	(172 098)	—	2 747 401
Matérias-primas, sub. e de consumo	867 668	68 233	(13 587)	—	—	922 314
	3 999 073	68 233	(225 494)	(172 098)	—	3 669 714
	17 328 318	2 741 797	(1 811 203)	(403 490)	(157 837)	17 697 585
	20 489 724	6 377 799	(1 954 292)	(403 490)	—	24 509 741

26. Capital

Em 31 de dezembro de 2021, o capital social da **Empresa** era composto por 150 000 000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada. O capital encontra-se totalmente subscrito e realizado.

No dia 16 de março de 2022, foi aprovada a implementação de um programa de recompra de ações próprias, com o objetivo único de redução do capital social da **Empresa**, mediante extinção das ações próprias adquiridas. A implementação deste programa, encontra-se explicado em detalhe na nota 27.

Subsequentemente, no dia 7 de novembro de 2022, foi inscrita no registo comercial a redução do capital da **Empresa** no montante de 2 325 000 euros, mediante a extinção de 4 650 000 ações representativas de 3,1% do capital social. Deste modo, em 31 de dezembro de 2022, o capital social

da **Empresa** é composto por 145 350 000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada. O capital encontra-se totalmente subscrito e realizado.

A informação relativa aos acionistas com participações iguais ou superiores a 2% pode ser consultada no capítulo 5.2.1.2. ponto 7 do Relatório Integrado.

27. Ações próprias, Reservas, Outras variações no capital próprio e Resultados transitados

Ações Próprias

Em 31 de dezembro de 2021, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Ações Próprias” do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1	8	8,49
Aquisições	1 500 000	6 404 954	4,27
Saldo em 31 de dezembro de 2021	1 500 001	6 404 963	4,27

Em 31 de dezembro de 2022, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Ações Próprias” do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2021	1 500 001	6 404 963	4,27
Aquisições	6 084 999	21 573 976	3,55
Extinção (por redução de capital)	(4 650 000)	(17 152 548)	3,69
Saldo em 31 de dezembro de 2022	2 935 000	10 826 390	3,69

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 16 de março de 2022, e conforme comunicado ao mercado na mesma data, foi deliberado por unanimidade, a aprovação da implementação de um programa de recompra de ações próprias da **Empresa**, incluindo os respetivos termos e condições, com o objetivo único de redução do respetivo capital social, mediante extinção das ações próprias adquiridas no âmbito do referido programa, condicionada à aprovação prévia por parte da Assembleia Geral.

Assim e na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2022, foi aprovada a redução do capital social em até 2 325 000 Euros com a finalidade de libertação de excesso de capital, por meio de extinção de até 4 650 000 ações representativas de até 3,1% do capital social já adquiridas ou que viessem a ser adquiridas no âmbito de programa de recompra de ações próprias. O montante pecuniário máximo do Programa de Recompra aprovado foi de 18 000 000 Euros.

Posteriormente, a 27 de julho de 2022 e ainda no âmbito da autorização conferida na Assembleia Geral Anual de acionistas realizada no dia 21 de abril de 2022, o Conselho de Administração da Empresa deliberou aumentar o montante pecuniário máximo do programa de recompra de ações próprias da

Empresa e o número máximo de ações próprias que poderiam ser adquiridas ao abrigo do programa, nos seguintes termos:

- Montante pecuniário máximo do Programa de Recompra: é aumentado em 3 600 000 Euros, fixando-se em 21 600 000 Euros;
- Número máximo de ações a adquirir no âmbito do Programa de Recompra: é aumentado em 1.900.000 ações, fixando-se em até 6 550 000 ações ordinárias da **Empresa**, representativas de até 4,37 % do respetivo capital social.

Os demais termos e condições do Programa de Recompra aprovados pelo Conselho de Administração e pela Assembleia Geral Anual realizada em 2022 e comunicados em 16 de março de 2022 mantiveram-se inalterados.

O Programa de Recompra teve início a 17 de março de 2022 e duraria até 18 de dezembro de 2022 salvo se, entretanto, o número máximo de ações a adquirir ou o montante pecuniário máximo do Programa de Recompra fossem atingidos, o que veio a acontecer a 8 de setembro de 2022, terminando assim antes do final do seu período máximo de duração.

Considerando a deliberação da Assembleia Geral de 21 de abril de 2022 que veio autorizar a redução do capital social, e encontrando-se cumprida a aquisição de ações próprias para o efeito, foi registada no registo comercial, no dia 7 de novembro de 2022, a redução do capital social da **Empresa** no montante de 2 325 000 euros, mediante a extinção de 4 650 000 ações próprias, conforme explicado na nota 26.

A 31 de dezembro de 2022, a **Empresa** detinha, como resultado das operações de aquisição e extinção aqui indicadas, um total acumulado de 2 935 000 ações próprias, representativas de 2,02% do capital social, incluindo 1 500 001 ações próprias anteriormente adquiridas, com o valor nominal de 0,50 Euros, encontrando-se todos os direitos inerentes às ações suspensos, com exceção do relativo à receção de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas, conforme disposto no art.º 324(1)(alínea a)) do Código das Sociedades Comerciais.

Considerando que a Assembleia Geral Anual da Empresa realizada em 2022 aprovou apenas a extinção de até 4 650 000 ações próprias correspondentes a 3,1% do capital social, está prevista a submissão à próxima Assembleia Geral a realizar, previsivelmente no dia 20 de abril de 2023, conforme calendário financeiro, uma proposta para aprovação da redução do capital para cancelamento das restantes 1 434 999 ações adquiridas ao abrigo de programa de recompra, referido *supra*.

As ações próprias detidas pelos CTT, S.A. encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelos Estatutos da Sociedade e pelo Código das Sociedades Comerciais, encontrando-se contabilizadas ao custo de aquisição.

Reservas

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Reservas” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	2021									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total	
Saldo inicial	15 000 000	8	83 330	50 836 597	65 919 935	15 000 000	8	50 836 597	65 836 605	
Aquisição de ações próprias	—	6 404 954	—	(6 404 954)	—	—	6 404 954	(6 404 954)	—	
Justo valor de ativos	—	—	(56 584)	—	(56 584)	—	—	—	—	
Plano de ações	—	—	—	1 215 000	1 215 000	—	—	1 215 000	1 215 000	
Saldo final	15 000 000	6 404 963	26 746	45 646 642	67 078 351	15 000 000	6 404 963	45 646 643	67 051 605	

	2022									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total	
Saldo inicial	15 000 000	6 404 963	26 746	45 646 642	67 078 351	15 000 000	6 404 963	45 646 643	67 051 605	
Redução de capital	—	(17 152 548)	—	2 325 000	(14 827 548)	—	(17 152 548)	2 325 000	(14 827 548)	
Aquisição de ações próprias	—	21 573 976	—	(21 573 976)	—	—	21 573 976	(21 573 976)	—	
Justo valor de ativos	—	—	(26 746)	—	(26 746)	—	—	—	—	
Plano de ações	—	—	—	1 620 000	1 620 000	—	—	1 620 000	1 620 000	
Saldo final	15 000 000	10 826 390	—	28 017 666	53 844 057	15 000 000	10 826 391	28 017 666	53 844 057	

Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da **Empresa**, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos depois de esgotadas as outras reservas, ou incorporada no capital.

Reserva para ações próprias (CTT, S.A.)

O Código das Sociedades Comerciais obriga, no âmbito do regime das ações próprias previsto no artigo 324.º, à existência de uma reserva de montante igual àquele pelo qual as ações estejam contabilizadas, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as normas contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2022 esta rubrica inclui o montante de 10 826 390 Euros relativos à reserva indisponível de igual valor ao preço de aquisição das ações próprias detidas.

Outras reservas

Esta rubrica regista os lucros transferidos para reservas que não sejam impostas pela lei ou pelos estatutos, nem sejam constituídas de acordo com contratos firmados pela **Empresa**.

No período findo a 31 de dezembro de 2022, foi constituída uma reserva no montante de 1 620 000 Euros relacionada com o plano de ações e que se encontra detalhadamente explicado na nota 45 – Gastos com o pessoal.

Resultados Transitados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Resultados transitados” do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Saldo inicial	39 962 419	43 904 074	39 900 355	43 926 574
Aplicação do resultado líquido do período anterior	16 669 309	38 404 113	16 720 995	37 680 272
Distribuição de dividendos (nota 28)	(12 750 000)	(17 656 441)	(12 750 000)	(17 656 441)
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	22 346	(4 678)	55 224	502 214
Saldo final	43 904 074	64 647 067	43 926 574	64 452 619

Outras variações no capital próprio

Os ganhos/perdas atuariais associadas a benefícios pós-emprego, bem como o correspondente imposto diferido, são reconhecidos nesta linha (Nota 32).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Saldo inicial	(47 600 236)	(43 998 612)	(47 454 842)	(43 942 681)
Ganhos/perdas atuariais (Nota 32)	4 999 158	70 558 124	4 878 001	69 891 919
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 52)	(1 397 534)	(19 702 304)	(1 365 840)	(19 569 738)
Saldo final	(43 998 612)	6 857 207	(43 942 681)	6 379 500

28. Dividendos

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2020, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 21 de abril de 2021, a distribuição de dividendos no montante de 12 750 000 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,085 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2020. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,085 Euros.

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2021, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 21 de abril de 2022, a distribuição de dividendos no montante de 17 820 000 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,12 Euros (montante que exclui o dividendo atribuível às ações próprias em carteira à data), referente ao período findo em 31 de dezembro de 2021. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, totalizando 343 559 Euros.

29. Resultados por ação

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os resultados por ação para o **Grupo** e a **Empresa** foram calculados como segue:

Grupo	2021	2022
Resultado líquido do período	38 404 113	36 406 519
N.º médio de ações ordinárias	149 144 996	147 179 218
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,26	0,25
Diluído	0,26	0,25

Empresa	2021	2022
Resultado líquido do período	37 680 272	37 307 258
N.º médio de ações ordinárias	149 144 996	147 179 218
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,25	0,25
Diluído	0,25	0,25

O número médio de ações é analisado como segue:

	2021	2022
Ações emitidas no início do exercício	150 000 000	150 000 000
Efeito da extinção de ações durante o período	—	(350 342)
N.º médio de ações realizadas	150 000 000	149 649 658
Efeito ações próprias	855 004	2 470 440
N.º médio de ações durante o período	149 144 996	147 179 218

O resultado líquido por ação básico é calculado dividindo o lucro consolidado atribuível aos acionistas da Empresa pelo número médio de ações ordinárias que compõem o seu capital, excluindo o número médio de ações próprias detidas pelo Grupo.

Em 31 de dezembro de 2022, o número de ações próprias em carteira é de 2 935 000, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2022 de 2 470 440, refletindo o facto de terem ocorrido não só aquisições, mas também extinção no de ações próprias referido período, conforme mencionado na nota 27.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

30. Interesses não controlados

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses não controlados:

	2021	2022
Saldo inicial	323 675	563 106
Resultado do período atribuível a interesses não controlados	187 190	(64 334)
Distribuição de dividendos	—	(80 017)
Aquisições	34 000	—
Aumentos de capital	—	865 574
Outras variações	18 242	41 687
Saldo final	563 106	1 326 016

Em 31 de dezembro de 2022, os interesses não controlados são relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A. e à Open Lockers S.A.. A 31 de dezembro de 2022, a rubrica “aumentos de capital” respeita a um aumento de capital na “Open Lockers”, na parte respeitante ao acionista minoritário.

31. Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Financiamentos obtidos” do Grupo e da Empresa apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	62 161 852	40 706 101	61 060 926	39 927 397
Passivos de locação	87 174 586	95 491 822	51 653 957	45 331 771
	149 336 438	136 197 923	112 714 883	85 259 168
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	22 169 000	29 372 066	13 987 917	21 265 947
Confirming	1 500 152	—	—	—
Passivos de locação	28 113 860	30 384 677	20 954 476	21 682 343
	51 783 012	59 756 744	34 942 393	42 948 290
	201 119 450	195 954 667	147 657 276	128 207 458

A 31 de dezembro de 2022, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 3,693% e 4,568% (31 de dezembro de 2021: 1,00% e 1,875%).

Empréstimos bancários

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe dos empréstimos bancários do Grupo e Empresa era o seguinte:

Grupo	31.12.2021			31.12.2022		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	12 673 148	8 054 480	1 100 926	12 350 926	8 106 120	778 704
BBVA / Bankinter	40 375 000	6 958 272	33 121 646	33 250 000	14 136 880	18 944 129
Novo Banco	35 000 000	7 029 645	27 939 280	28 000 000	7 129 066	20 983 268
Caixa Geral de Depósitos	126 470	126 603	—	—	—	—
Banco Montepio	25 000 000	—	—	—	—	—
Bankinter Confirming	2 200 000	1 500 152	—	—	—	—
	115 374 618	23 669 152	62 161 852	73 600 926	29 372 066	40 706 101

Empresa	31.12.2021			31.12.2022		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	50 000	—	—	50 000	—	—
BBVA / Bankinter	40 375 000	6 958 272	33 121 646	33 250 000	14 136 881	18 944 129
Novo Banco	35 000 000	7 029 645	27 939 280	28 000 000	7 129 066	20 983 268
Banco Montepio	25 000 000	—	—	—	—	—
	100 425 000	13 987 917	61 060 926	61 300 000	21 265 947	39 927 397

Foi assinado no dia 27 setembro de 2017 um contrato de financiamento entre os CTT e os bancos BBVA e Bankinter pelo prazo inicial de 5 anos no montante total de 90 milhões de Euros, com a possibilidade de utilização dos fundos até setembro de 2018. Na sequência da não utilização de qualquer montante até à data mencionada, o contrato foi renegociado em 27 de setembro de 2018, tendo o montante global sido alterado para 75 milhões de Euros, mas mantendo-se o prazo de 1 ano para a utilização dos fundos. Com referência a 31 de dezembro de 2022 o montante utilizado, líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, correspondia a 33 081 009 Euros. O restante valor disponibilizado não foi, por decisão do Grupo, alvo de utilização.

Em 22 de abril de 2019 foi assinado um contrato de abertura de crédito simples entre os CTT e o Novo Banco pelo prazo de 60 meses, com 2 anos de carência, podendo ser prorrogado pelo período de 24 meses, pelo montante total de 35 milhões de Euros. Com referência a 31 de dezembro de 2022, os 35 milhões foram utilizados sendo apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, no valor total de 28 112 334 Euros.

Foi assinado no dia 21 de maio de 2020 um Contrato de Colocação de Emissão Particular de Papel Comercial com o Banco Montepio no montante máximo de 25 milhões de Euros, com o prazo de 3 anos, renovável por igual período. Com referência a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, não foi utilizado qualquer montante. Na sequência da não utilização do montante disponibilizado, o contrato foi descontinuado não se encontrando qualquer montante disponível a 31 de dezembro de 2022.

Os empréstimos bancários obtidos estão sujeitos ao cumprimento de *covenants* financeiros, nomeadamente cláusulas de *Cross default*, *Negative Pledge* e limites ao valor de Assets Disposal. Adicionalmente, os empréstimos obtidos exigem ainda o cumprimento de rácios de dívida financeira líquida sobre o EBITDA e autonomia financeira. O cumprimento dos *covenants* financeiros são monitorizados regularmente pelo Grupo, sendo o seu cumprimento aferido pelas contrapartes numa base anual com base nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro. A 31 de dezembro de 2022 o Grupo está em situação de cumprimento dos *covenants* financeiros.

Passivos de Locação

O Grupo e a Empresa apresentam responsabilidades com locações cujos pagamentos futuros, não descontados e valores descontados apresentados na posição financeira, são detalhados como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Até 1 ano	30 860 141	33 738 178	22 376 488	22 885 261
Entre 1 ano e 5 anos	66 579 734	64 061 159	43 500 570	33 678 076
A mais de 5 anos	28 808 052	41 692 362	10 904 932	14 521 388
Total de passivos de locação não descontados	126 247 928	139 491 699	76 781 989	71 084 725
Corrente	28 113 860	30 384 677	20 954 476	21 682 343
Não corrente	87 174 586	95 491 822	51 653 957	45 331 771
Passivos de locação incluídos na posição financeira	115 288 445	125 876 499	72 608 433	67 014 114

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Juros dos passivos de locação (nota 51)	3 066 925	3 167 709	1 853 571	1 468 414
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação (nota 44)	2 121 573	2 099 923	1 643 371	1 644 582

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Total de pagamentos de locação	(30 343 081)	(33 708 341)	(22 604 891)	(23 150 398)

A movimentação ocorrida nos direitos de uso subjacentes a estes passivos de locação pode ser analisada na nota 5.

Reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento

A reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento com referência a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** e na **Empresa**, detalha-se como se segue:

Grupo	2021	2022
Saldo inicial	206 866 753	201 119 450
Alteração do perímetro de consolidação	2 667 159	—
Movimentos sem cash	35 383 531	44 304 863
<i>Alterações de contratos</i>	26 291 146	40 529 793
<i>Juros IFRS 16</i>	3 066 925	3 124 941
<i>Outros</i>	6 025 460	650 130
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	100 261 411	104 856 928
Saída de cash	(110 777 850)	(120 618 233)
Confirming:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(2 938 473)	—
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(30 343 081)	(33 708 341)
Saldo final	201 119 450	195 954 667

Empresa	2021	2022
Saldo inicial	162 547 885	147 657 276
Movimentos sem cash	16 162 223	19 064 727
<i>Alterações de contratos</i>	12 736 792	16 078 364
<i>Juros IFRS 16</i>	1 853 571	1 468 414
<i>Outros</i>	1 571 860	1 517 948
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(8 447 942)	(15 364 146)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(22 604 891)	(23 150 398)
Saldo final	147 657 276	128 207 458

32. Benefícios aos empregados

GRI 201-3

As responsabilidades com benefícios a empregados referem-se a (i) benefícios pós-emprego – cuidados de saúde e plano de pensões, (ii) outros benefícios de longo prazo a empregados e (iii) outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo e Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2021						2022			
	Grupo			Empresa			Grupo			Empresa
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total
Saldo inicial	271 158 313	1 431 894	325 457	9 882 604	201 592	282 999 860	271 158 313	9 665 955	201 593	281 025 861
Movimento do período	(7 631 699)	35 987	(56 503)	6 338 404	209 837	(1 103 974)	(7 631 699)	6 351 053	209 838	(1 070 808)
Saldo final	263 526 615	1 467 881	268 954	16 221 007	411 429	281 895 886	263 526 615	16 017 008	411 431	279 955 052

	2022									
	Grupo					Empresa				
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo aos empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total
Saldo inicial	263 526 615	1 467 881	268 954	16 221 007	411 429	281 895 886	263 526 615	16 017 008	411 431	279 955 052
Movimento do período	(73 161 248)	(515 643)	(45 479)	(592 371)	(231 847)	(74 546 588)	(73 161 248)	(561 149)	(231 846)	(73 954 243)
Saldo final	190 365 367	952 238	223 475	15 628 636	179 582	207 349 298	190 365 367	15 455 859	179 583	206 000 809

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo aos empregados” dizem essencialmente respeito ao benefício “Pensões por acidentes em serviço”, ao programa de “Suspensões de contratos de trabalho” e ao benefício “Prémios de Final de Carreira”.

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios aos órgãos sociais” dizem respeito à remuneração variável de longo prazo atribuída aos membros executivos do Conselho de Administração.

O detalhe das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com benefícios a empregados atendendo à sua exigibilidade é como segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Passivo não corrente	260 805 742	185 257 617	258 892 489	183 936 635
Passivo corrente	21 090 144	22 091 681	21 062 563	22 064 174
	281 895 886	207 349 298	279 955 052	206 000 809

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os gastos com benefícios aos empregados reconhecidos na demonstração consolidada e individual dos resultados e o valor registado diretamente em “Outras variações do capital próprio”, foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Gastos do período				
Cuidados de saúde	7 481 517	7 880 000	7 481 517	7 880 000
Cuidados de saúde - SAMS	126 019	130 557	—	—
Plano de pensões	4 203	3 748	—	—
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	9 499 035	3 273 936	9 511 684	3 305 159
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	209 837	(231 847)	209 837	(231 847)
	17 320 611	11 056 394	17 203 038	10 953 312
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	(4 878 001)	(69 891 919)	(4 878 001)	(69 891 919)
Cuidados de saúde - SAMS	(88 952)	(645 097)	—	—
Plano de pensões	(32 205)	(21 042)	—	—
	(4 999 158)	(70 558 058)	(4 878 001)	(69 891 919)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os montantes reconhecidos a título de ganhos/perdas atuarias detalhados por natureza, no **Grupo** e da **Empresa**, foram os seguintes:

Grupo	2021				2022		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(4 754 850)	—	(123 151)	(4 878 001)	(64 783 291)	(5 108 628)	(69 891 919)
Cuidados de saúde - SAMS	(46 536)	—	(42 416)	(88 952)	(647 855)	2 758	(645 097)
Plano de pensões	(2 336)	(249)	(29 620)	(32 205)	(34 297)	13 255	(21 042)
Outros benefícios	(3 206)	—	(25 682)	(28 888)	(49 971)	1 185	(48 786)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(90 564)	—	937 819	847 255	(1 302 559)	(48 144)	(1 350 703)
	(4 897 492)	(249)	716 950	(4 180 791)	(66 817 973)	(5 139 574)	(71 957 547)

Empresa	2021			2022		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(4 754 850)	(123 151)	(4 878 001)	(64 783 291)	(5 108 628)	(69 891 919)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(90 564)	937 819	847 255	(1 302 559)	(48 144)	(1 350 703)
	(4 845 414)	814 668	(4 030 746)	(66 085 850)	(5 156 772)	(71 242 622)

Em 2022, os ganhos/perdas atuarias associadas a alterações de pressupostos financeiros refletem a revisão da taxa de desconto de 1,42% em 2021 para 3,60% em 2022.

Cuidados de saúde – Plano IOS e Apólice de Seguro

Conforme referido na Nota 2.21, os CTT são responsáveis pelo financiamento de ambos os planos de cuidados de saúde, aplicável a determinados empregados – Plano IOS e Apólice de Seguro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2022.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2021	2022
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,42%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei n.º 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)	Lei n.º 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,30%	3,30%
Stop-Loss	949,50 €	949,50 €
Duration	14,9	12,6
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

A taxa de desconto é estimada com base em taxas de juro de obrigações de dívida privada com qualidade de crédito elevada (“AA” ou equivalente) à data do balanço e com duração equiparável à das responsabilidades com cuidados de saúde.

A taxa de desconto é determinada em função da análise efetuada pelo **Grupo** e pela **Empresa** à evolução da realidade macroeconómica e da constante necessidade de adequação dos pressupostos atuariais e financeiros a essa mesma realidade, razão pela qual se ajustou a taxa para 3,60% (1,42% em 2021).

A taxa esperada de crescimento dos salários é determinada de acordo com a política salarial definida pelo **Grupo** e pela **Empresa**.

A taxa esperada de crescimento das pensões é determinada em função da evolução estimada para a taxa de inflação e para a taxa de crescimento do PIB.

A taxa de crescimento dos gastos com saúde reflete a melhor estimativa para a evolução futura destes gastos, sendo tidos em conta os dados da experiência do plano.

No início em 2021, a entidade que atualmente tem a gestão do Plano, a Médis, aceitou a introdução de uma cobertura *Stop-loss*, com a introdução de um *cap* correspondente a um custo médio anual por beneficiário de 949,50€ fixado para os próximos 3 anos. Por *Stop-Loss* entende-se uma cobertura de seguro onde o risco é transferido do tomador (CTT) para a seguradora (Médis) acima de um valor de referência, neste caso definido pelo custo médio anual por beneficiário. O contrato entre Médis e CTT, com as condições agora negociadas, tem uma duração mínima de 3 anos, com início em 1 de janeiro de 2021 e término em 31 de dezembro de 2023. As responsabilidades foram calculadas considerando a partir de 2024 um crescimento anual do *Stop loss* equivalente à taxa de crescimento dos gastos com saúde.

Os pressupostos demográficos têm por base as tábuas de mortalidade e de invalidez consideradas apropriadas para efeitos da avaliação atuarial deste plano.

A evolução do valor presente das obrigações do **Grupo** e da **Empresa** para com os planos de cuidados de saúde tem sido a seguinte:

Grupo e Empresa	2022	2021	2020	2019	2018
Responsabilidades no fim do período					
Plano IOS	183 727 343	254 937 950	261 776 888	265 509 580	244 758 317
Apólice Seguro	6 638 024	8 588 665	9 381 426	8 918 960	7 040 193
	190 365 367	263 526 615	271 158 313	274 428 540	251 798 510

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido no valor presente da obrigação de benefícios definidos relativa aos planos de cuidados de saúde foi como segue:

Grupo e Empresa	Total		Plano IOS		Apólice Seguro	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Saldo inicial	271 158 314	263 526 615	261 776 888	254 937 950	9 381 426	8 588 665
Gasto com o serviço do período	4 045 000	4 221 000	4 045 000	4 221 000	—	—
Gasto financeiro do período	3 447 000	3 659 000	3 328 000	3 540 000	119 000	119 000
Alteração do plano	(10 483)	—	95 250	—	(105 733)	—
Quotas dos aposentados	4 917 973	4 889 650	4 647 786	4 622 171	270 187	267 479
(Pagamento de benefícios)	(14 598 406)	(15 541 938)	(13 903 508)	(14 859 194)	(694 898)	(682 744)
(Outros gastos)	(554 781)	(497 041)	(531 582)	(476 327)	(23 199)	(20 714)
(Ganhos)/perdas atuariais	(4 878 001)	(69 891 919)	(4 519 884)	(68 258 257)	(358 117)	(1 633 662)
Saldo final	263 526 615	190 365 367	254 937 950	183 727 343	8 588 665	6 638 024

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo e Empresa	Total		Plano IOS		Apólice Seguro	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 45)	3 479 736	3 723 959	3 608 668	3 744 673	(128 932)	(20 714)
Outros gastos	554 781	497 041	531 582	476 327	23 199	20 714
Gastos com juros (Nota 51)	3 447 000	3 659 000	3 328 000	3 540 000	119 000	119 000
	7 481 517	7 880 000	7 468 250	7 761 000	13 267	119 000

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, relativamente ao Plano IOS, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de (4 519 884) Euros e (68 258 257) Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” líquidos de impostos diferidos no montante de 1 268 568 Euros e 19 112 312 Euros em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, respetivamente.

Com referência a 31 de dezembro de 2022, relativamente ao plano IOS, o montante de (ganhos)/perdas atuariais resulta essencialmente do aumento da taxa de desconto de 1,42% para 3,60%.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de (358 117) Euros e (1 633 662) Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 100 273 Euros e 457 425 Euros, respetivamente.

A melhor estimativa que o **Grupo** e a **Empresa** dispõem nesta data, para os gastos com estes planos de cuidados de saúde, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 9.235 milhares de Euros.

A análise de sensibilidade efetuada para o Plano IOS e Apólice de Seguro permite concluir o seguinte:

- (i) Caso ocorresse um aumento de 100 p.b. na taxa de crescimento dos gastos médicos e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades do plano de saúde seriam de 225.732 milhares de Euros, aumentando cerca de 18,6%;
- (ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,1%, ascendendo a 196.267 milhares de Euros;
- (iii) A utilização de tábuas de mortalidade ajustadas, diferenciadas entre homens e mulheres (Homens TV 73/77(-2) e Mulheres TV 88/90(-3)), mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados de cerca de 2,4% ascendendo a um montante de 194.984 milhares de Euros.

Cuidados de saúde – SAMS

Conforme referido na Nota 2.21, o **Grupo** é responsável pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os trabalhadores da 321 Crédito, S.A. assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado

por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2022.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

	2021	2022
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,42%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Taxa de inflação médica	1,00%	1,00%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

Grupo	2021	2022
Saldo inicial	1 431 894	1 467 881
Gasto com o serviço do período	107 426	109 729
Gasto financeiro do período	18 593	20 828
(Pagamento de benefícios)	(1 080)	(1 103)
(Ganhos)/perdas atuariais	(88 952)	(645 097)
Saldo final	1 467 881	952 238

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2021	2022
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)	107 426	109 729
Gastos com juros (Nota 51)	18 593	20 828
	126 019	130 557

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com os Cuidados de Saúde SAMS, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 106.709 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, para os Cuidados de Saúde SAMS, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 5,3%, aumentando para 1.002.707 Euros.

Plano de Pensões

Conforme referido na nota 2.21 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma paga pela Segurança Social a um grupo fechado de colaboradores em situação de reforma da Transporta, empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado

por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2022.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2021	2022
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,42%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	SWISS RE	SWISS RE

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

Grupo	2021	2022
Saldo inicial	325 457	268 954
Gasto com o serviço do período	173	125
Gasto financeiro do período	4 030	3 623
(Pagamento de benefícios)	(28 501)	(28 185)
(Ganhos)/perdas atuariais	(32 205)	(21 042)
Saldo final	268 954	223 475

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2021	2022
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)	173	125
Gastos com juros (Nota 51)	4 030	3 623
	4 203	3 748

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com o Plano de Pensões, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 7.692 Euros.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, foi reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de (32 205) Euros e (21 042) Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 7 230 Euros e 5 383 Euros, respetivamente.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, para o Plano de Pensões, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 1,5%, aumentando para 226 827 Euros.

Outros benefícios de longo prazo

A sequência do mencionado na nota 2.21 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de um “Prémio de carreira” na data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data assim como o pagamento de um capital designado por “Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho” aos trabalhadores da 321 Crédito, S.A.. Ambos os benefícios são atribuídos ao abrigo do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, cláusulas 69ª e 72ª, respetivamente.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “Projected Unit Credit”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2022.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes

	2021	2022
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,42%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Pressupostos demográficos		
Taxa de morte por acidente de trabalho	0,0035%	0,0035%
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)

No período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento das responsabilidades do Grupo com Outros benefícios pós-emprego referentes a “Prémios de Final de Carreira” e “Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho”, foi o seguinte:

Grupo	2021	2022
Prémios de Final de Carreira		
Saldo inicial	209 851	197 170
Gasto com o serviço do período	12 899	13 900
Gastos financeiros do período	2 544	2 773
(Ganhos)/perdas atuariais	(28 124)	(47 282)
Saldo final	197 170	166 561
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho		
Saldo inicial	6 797	6 829
Gasto com o serviço do período	712	798
Gasto financeiro do período	84	92
(Ganhos)/perdas atuariais	(764)	(1 504)
Saldo final	6 829	6 215
Total	203 999	172 776

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2021	2022
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)		
Prémios de Final de Carreira	(15 225)	(33 382)
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	(52)	(706)
	(15 277)	(34 088)
Gasto financeiro do período (Nota 51)	2 628	2 865
	(12 649)	(31 223)

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com os Outros benefícios pós-emprego, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 18 745 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, para o Outros benefícios pós-emprego, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 5,3%, aumentando para 181 933 Euros.

Adicionalmente e conforme também referido na Nota 2.21, o **Grupo** e a **Empresa** têm, em determinadas situações, responsabilidades com o pagamento de salários em situações de “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho”, com o pagamento da “Taxa de assinatura de telefone”, com “Pensões por acidentes de serviço” e com “Subsídio mensal vitalício”. Para obtenção da estimativa do valor destas responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada exercício, é elaborado anualmente um estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*” e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido igualmente elaborado um estudo atuarial por entidade independente com o objetivo de determinar o montante estimado das responsabilidades a 31 de dezembro de 2022.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2021	2022
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,42%	3,60%
Taxa de crescimento salarial (Suspensões contratos)	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões (SMV e PAST*)	1,50%	1,50%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)

* PAST - Pensões por acidentes serviço/trabalho
SMV-Subsídio mensal vitalício

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, apresentado na tabela abaixo foi o seguinte:

Grupo e Empresa	2021	2022
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	2 754 747	9 493 686
Gastos financeiros do período	27 227	119 616
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	8 550 491	4 447 043
Transferências de Provisões (Nota 33)	—	1 250 000
(Pagamento de benefícios)	(2 658 170)	(4 636 496)
(Ganhos)/perdas atuariais	819 390	(336 289)
Saldo final	9 493 686	10 337 560
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	414 119	383 961
Gasto financeiro do período	5 076	5 121
(Pagamento de benefícios)	(43 865)	(30 490)
(Ganhos)/perdas atuariais	8 631	(73 340)
Saldo final	383 961	285 252
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	6 458 399	6 113 602
Gasto financeiro do período	81 216	83 808
(Pagamento de benefícios)	(447 405)	(438 220)
(Ganhos)/perdas atuariais	21 392	(938 904)
Saldo final	6 113 602	4 820 286
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	38 691	25 760
Gasto financeiro do período	419	274
(Pagamento de benefícios)	(11 191)	(11 102)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2 159)	(2 170)
Saldo final	25 760	12 762
Total	16 017 008	15 455 859

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

Grupo e Empresa	2021	2022
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	1 369 881	4 110 754
Taxa assinatura de telefone	8 631	(73 340)
Acidentes em serviço	21 392	(938 904)
Subsídio mensal vitalício	(2 159)	(2 170)
Acordos de Suspensão ou Pré-Reforma (Nota 33)	8 000 000	—
	9 397 745	3 096 340
Gasto financeiro do período (Nota 51)		
	113 938	208 819
	9 511 684	3 305 159

As responsabilidades relativas a novos beneficiários no período findo em 31 de dezembro de 2022, no benefício “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho” ocorrem no âmbito do processo de otimização de recursos humanos já referido, na sequência de acordos de suspensão de contratos de trabalho entretanto celebrados.

A 31 de dezembro de 2021, o valor referente a Acordos de Suspensão ou Pré-Reforma de 8 000 000 Euros, encontra-se explicado, detalhadamente, na nota 33 - Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos e na nota 45 - Gastos com Pessoal.

Os (ganhos)/perdas atuariais reconhecidas nos benefícios de longo prazo, no período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, resultam, essencialmente, da alteração da taxa de desconto e de movimentações ocorridas na população beneficiária, as quais de acordo com a IAS 19 – Benefícios aos empregados, foram refletidas em resultados na rubrica de “Gastos com o pessoal”.

A melhor estimativa que a **Empresa** dispõe nesta data, para os gastos com os outros benefícios de longo prazo, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 457 522 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, para o plano de “Outros benefícios de longo prazo”, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 0,8%, aumentando para 15 580 milhares de Euros.

Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais

Na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2021, foi aprovado um novo Regulamento de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020-2022. Este regulamento estabeleceu os pressupostos de atribuição da Remuneração variável anual (RVA) e a forma de remuneração variável de longo prazo (RVLP) para um mecanismo de “*stock options*”.

As principais características do plano e os impactos contabilísticos encontram-se detalhadamente explicados na nota 45 - Gastos com pessoal.

33. Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, para fazer face aos processos judiciais e a outras obrigações presentes decorrentes de acontecimentos passados o **Grupo** e a **Empresa** constituíram “Provisões” que apresentaram o seguinte movimento:

Grupo	2021						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	3 003 416	1 254 601	(1 383 155)	(90 046)	49 983	—	2 834 799
Reestruturação	1 083 347	—	(964 524)	(123 823)	—	5 000	—
Outras provisões	10 402 877	686 564	(3 623 942)	(83 435)	(67 983)	—	7 314 082
Provisão para compromissos	—	211 465	(67 125)	—	169 822	—	314 163
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	14 489 641	2 152 630	(6 038 746)	(297 304)	151 822	5 000	10 463 043
Reestruturação	163 800	9 341 409	(13 145)	(36 328)	(8 000 000)	—	1 455 737
Outras provisões	2 762 913	41 951	—	(44 123)	—	—	2 760 741
	17 416 354	11 535 990	(6 051 891)	(377 755)	(7 848 178)	5 000	14 679 520

Grupo	2022						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2 834 799	1 516 656	(1 304 899)	(114 458)	213 598	—	3 145 696
Contratos onerosos	—	453 598	—	(293 450)	—	—	160 148
Outras provisões	7 314 082	3 894 875	(4 819 453)	(155 924)	(213 598)	—	6 019 982
Provisão para compromissos	314 163	39 865	(229 571)	—	—	—	124 457
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	10 463 043	5 904 994	(6 353 923)	(563 832)	—	—	9 450 283
Investimentos em subsidiárias e associadas	—	168 972	—	—	—	—	168 972
Reestruturação	1 455 737	145 993	(50 000)	—	(1 250 000)	(102 344)	199 386
Outras provisões	2 760 741	158 488	—	(105 603)	—	—	2 813 626
	14 679 520	6 378 447	(6 403 923)	(669 435)	(1 250 000)	(102 344)	12 632 267

O valor líquido entre aumentos e reversões das provisões foi registado na Demonstração consolidada dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões", no montante de (3 886 116) Euros em 31 de dezembro de 2021 e (448 929) Euros em 31 de dezembro de 2022.

Empresa	2021						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2 325 319	1 137 417	(1 267 797)	(88 754)	49 983	—	2 156 168
Reestruturação	433 501	—	(436 724)	(1 777)	—	5 000	—
Outras provisões	7 197 456	188 512	(2 661 076)	—	(49 983)	—	4 674 909
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	9 956 276	1 325 929	(4 365 597)	(90 531)	—	5 000	6 831 077
Reestruturação	123 672	9 265 000	—	(36 328)	(8 000 000)	—	1 352 344
Outras provisões	2 289 125	40 970	—	(44 123)	—	—	2 285 971
	12 369 072	10 631 899	(4 365 597)	(170 982)	(8 000 000)	5 000	10 469 392

Empresa	2022						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2 156 168	1 429 086	(1 138 720)	(81 402)	21 791	—	2 386 923
Contratos onerosos	—	453 598	—	(293 450)	—	—	160 148
Outras provisões	4 674 909	751 723	(4 559 594)	(22 251)	(21 791)	—	822 996
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	6 831 077	2 634 407	(5 698 314)	(397 103)	—	—	3 370 067
Reestruturação	1 352 344	9 451	—	—	(1 250 000)	(102 344)	9 451
Outras provisões	2 285 971	156 488	—	(105 600)	—	—	2 336 859
	10 469 392	2 800 346	(5 698 314)	(502 703)	(1 250 000)	(102 344)	5 716 377

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões" totalizou (3 039 668) Euros em 31 de dezembro de 2021 e 3 063 907 Euros em 31 de dezembro de 2022.

Uma provisão deve apenas ser usada para os dispêndios relativos aos quais a provisão foi originalmente reconhecida, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** efetuam a reversão das provisões quando

deixa de ser provável que será necessário um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos futuros para liquidar a obrigação.

Processos judiciais

As provisões para processos judiciais em curso destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes de processos intentados contra o **Grupo** e a **Empresa**, estimadas com base em informações dos seus advogados bem como no término dos referidos processos. O valor final e o momento da ocorrência dos exfluxos associados à provisão para processos judiciais está dependente do desfecho dos respetivos processos.

A reversão da provisão constituída para processos judiciais em curso no valor de 1 383 155 Euros em 31 de dezembro de 2021 e 1 304 899 Euros em 31 de dezembro de 2022, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2021 ou 2022, respetivamente, se revelou favorável ao **Grupo**, ou, não tendo sido favorável, resultou na condenação ao pagamento de valores que se revelaram inferiores aos valores estimados (e refletidos nesta rubrica de provisão).

Contratos onerosos

A provisão para contratos onerosos destina-se a fazer face a contratos em que os custos inevitáveis de satisfazer as obrigações dos contratos excedem os benefícios económicos que se esperam que sejam recebidos ao abrigo dos mesmos, totalizado a 31 de dezembro de 2022 o montante de 160 148 Euros.

Outras provisões

No período findo em 31 de dezembro de 2022, o montante de 3 780 356 Euros provisionado em anos anteriores para fazer face a eventuais contingências relativas a ações de contencioso laboral não incluídos nos processos judiciais em curso, respeitantes a diferenças retributivas que podiam ser exigidas pelos trabalhadores, foi totalmente revertido, por se entender que a probabilidade de exfluxos associados a estas contingências é atualmente remota.

Em 31 de dezembro de 2022, encontra-se reconhecida na CTT Expresso, sucursal em Espanha uma provisão para fazer face à notificação emitida pela *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*. O mesmo teve origem durante o ano de 2016, com base em alegada atuação contrária ao artigo 1.º da Lei n.º 15/2017 (“Lei sobre Defesa da Concorrência”) e ao artigo 101.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (“TFUE”). Esta notificação ascendeu ao montante de 3 148 845 Euros e foi apresentado, em anos anteriores, recurso junto da Audiência Nacional em Espanha. Neste âmbito, a Tourline (atualmente designada CTT Expresso, sucursal em Espanha) apresentou pedido formal para suspensão de aplicação da medida coerciva, tendo aquele pedido sido aceite mediante a condição de apresentação de garantia – procedimento que foi devida e atempadamente adotado pela Tourline. Durante o ano de 2022, a *Audiencia Nacional Judicial* negou provimento ao recurso interposto e homologou a multa de 3 148 845 Euros acrescida de custas de trânsito em julgado. Face ao disposto, a provisão constituída em anos anteriores, que ascendia a 1 400 000 Euros, foi reforçada em 1 800 000 Euros, totalizando a 31 de dezembro de 2022, o montante de 3 200 000 Euros e resulta da avaliação efetuada pelos consultores legais do **Grupo**.

O montante provisionado na 321 Crédito, S.A. que ascende a 907 030 Euros a 31 de dezembro de 2022 (741 641 Euros em 31 de dezembro de 2021) resulta, essencialmente, da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências fiscais e outros processos.

A 31 de dezembro de 2022, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui, essencialmente, ainda:

- o montante de 347 827 Euros, no **Grupo** e 269 827 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de desmantelamento de ativos fixos tangíveis e/ou remoção de instalações e restauração do local;
- o valor de 664 872 Euros no **Grupo** e na **Empresa**, que resulta da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de montantes contingentes a liquidar a terceiros no âmbito de contratos celebrados;
- o montante de 309 007 Euros relativos à responsabilidade, reconhecida na empresa CTT Expresso, com um processo do foro laboral;
- o valor de 2 025 666 Euros no **Grupo** e de 1 857 900 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de acondicionamento de viaturas operacionais.
- o valor de compromissos por garantias prestadas a terceiros para cobertura de concursos promocionais no montante 590 060 Euros.

Provisão para compromissos

As Provisões para compromissos referem-se a provisões para crédito indireto, totalizando no período findo a 31 de dezembro de 2022, 124 457 Euros (31 de dezembro de 2021: 314 163 Euros).

Reestruturações

Em junho de 2021, os CTT aprovaram um novo programa de otimização de RH tendo em conta a necessidade de otimização das equipas. Este programa contemplou o lançamento de um Programa de Saídas Voluntárias com base em celebração de Acordos de Suspensão ou de Pré-Reformas. A 31 de dezembro de 2021, foi constituída uma provisão no montante de 9 341 409 Euros tendo sido reconhecida na rubrica Gastos com o pessoal na demonstração dos resultados por natureza. Ainda em 31 de dezembro de 2021, na sequência dos acordos realizados até esta data foi efetuada a transferência do montante de 8 000 000 Euros para a rubrica de Benefícios aos empregados na demonstração da posição financeira. A 31 de dezembro de 2022 na sequência de novos acordos realizados em 2022 foi efetuada a transferência do montante de 1 250 000 Euros para a rubrica de Benefícios aos empregados na demonstração da posição financeira.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Autoridade Tributária e Aduaneira	2 917 205	4 389 246	855 915	2 327 956
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia - Espanha	3 148 845	3 148 845	3 148 845	3 148 845
PLANINOVA - Soc. Imobiliária, S.A.	2 033 582	2 033 582	2 033 582	2 033 582
LandSearch, Compra e Venda de Imóveis	1 792 886	1 792 886	1 792 886	1 792 886
Fidelidade, Multicare, Cares - (Glintt BPO)	1 022 834	1 022 834	—	—
MARATHON- Fundo de Investimento fechado	432 000	810 435	—	—
AMBIMOBILIÁRIA- ~Investimentos e negócios, S.A.	480 000	480 000	480 000	480 000
Tribunais	339 230	339 230	333 230	333 230
EUROGOLD	—	318 299	—	—
CIVILRIA	224 305	224 305	—	—
Transportes Bernardos Marques, S.A.	220 320	220 320	220 320	220 320
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150 000	150 000	—	—
Via Direta	150 000	150 000	—	—
Autarquias	118 658	118 658	118 658	118 658
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68 895	68 895	68 895	68 895
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	85 056	68 386	—	—
ANA - Aeroportos de Portugal	34 000	34 000	34 000	34 000
GNB Companhia de seguros vida SA	25 000	25 000	—	—
Águas do Norte	23 804	23 804	23 804	23 804
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	21 557	21 557	16 406	16 406
EMEL, S.A.	19 384	19 384	19 384	19 384
Serviços Intermunicipalizados Loures e Odivelas	17 000	17 000	17 000	17 000
Direção Geral do Tesouro e Finanças	16 867	16 867	16 867	16 867
Portugal Telecom, S.A.	16 658	16 658	16 658	16 658
REFER	16 460	16 460	—	—
Outras Entidades	16 144	16 144	—	—
SMAS de Sintra	15 889	15 889	15 889	15 889
Repsol	15 000	15 000	—	—
DOLCE VITA TEJO	13 832	13 832	13 832	13 832
Águas do Porto, E.M	10 720	10 720	—	—
ADRA - Águas da Região de Aveiro	10 475	10 475	10 475	10 475
SMAS Torres Vedras	9 910	9 910	9 910	9 910
ACT Autoridade Condições Trabalho	9 160	9 160	9 160	9 160
Consejería Salud	4 116	4 116	—	—
Instituto do Emprego e Formação Profissional	3 719	3 719	3 719	3 719
O Feliz - Imobiliária	369 932	—	—	—
Lagos em Forma - Gestão desportiva, E.M., SA	11 000	—	11 000	—
EMARP - Empresa de Aguas e Resíduos de Portimão	3 100	—	3 100	—
	13 867 543	15 635 616	9 273 535	10 731 476

Garantias bancárias

Com referência a 31 de dezembro de 2022, as garantias bancárias prestadas a favor da Autoridade Tributária e Aduaneira, num montante global de 4 389 246 Euros, foram essencialmente prestadas para suspensão de processos de execução fiscal.

Garantias contratos de arrendamento:

De acordo com o estipulado em alguns contratos de arrendamento dos edifícios ocupados pelos serviços da Empresa, tendo o Estado Português deixado de deter a maioria do capital social dos CTT,

foram prestadas garantias bancárias *on first demand*. Estas garantias atingem, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 3 826 468 Euros.

Os CTT prestaram uma garantia bancária, por conta da CTT Expresso, sucursal em Espanha, à Sexta Secção do Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e à Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia espanhola no valor de 3 148 845 Euros, por conta do processo da CTT Expresso, sucursal em Espanha junto da Audiência Nacional em Espanha.

Compromissos

A 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 41,9 mil Euros e 44,4 mil Euros, respetivamente, a favor de diversas entidades de crédito destinadas ao bom cumprimento dos respetivos contratos de financiamento.

O **Grupo** e a **Empresa** contrataram seguros de caução no montante global de 5 444 387 Euros e 2 713 642 Euros, respetivamente (31 de dezembro de 2021: 4 226 910 Euros e 1 897 993 Euros respetivamente), com o objetivo de garantir o bom cumprimento de obrigações contratuais assumidas com terceiros.

Adicionalmente, o **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos relativos a rendas de imóveis no âmbito de contratos de arrendamento e rendas no âmbito de outros contratos de locação.

Os compromissos contratuais referentes a ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** encontram-se detalhadas, respetivamente nas Notas 5 e 6.

34. Contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Contas a pagar” referente ao **Grupo** e à **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Não corrente				
Outras contas a pagar	—	—	309 007	309 007
	—	—	309 007	309 007
Corrente				
Adiantamento de clientes	2 368 197	2 175 341	2 359 986	2 166 577
Vales CNP	51 157 113	—	51 157 113	—
Fornecedores c/c	88 144 917	97 417 126	67 832 513	76 504 150
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	12 256 372	12 194 096	7 197 970	6 233 718
Fornecedores de investimentos	7 008 092	4 900 077	5 062 614	3 804 439
Faturas em receção e conferência (investimentos)	6 300 825	6 495 524	5 229 243	5 468 120
Valores cobrados por conta de Terceiros	8 911 160	10 069 404	5 387 368	5 692 303
Serviços financeiros postais	156 371 620	360 890 497	156 371 533	360 890 505
Cauções	594 183	676 504	—	—
Cobranças	2 200 392	14 844 784	1 102 742	12 596 851
Indemnizações	881 108	1 105 808	155 688	90 403
Operadores postais - valores a liquidar	1 586 135	680 423	1 586 135	680 423
Valores a regularizar a terceiros	1 919 132	1 659 136	1 919 132	1 659 136
Valores a regularizar das lojas	495 269	3 012 730	495 269	3 012 730
Outras contas a pagar	10 109 816	9 090 299	6 651 168	4 972 187
	350 304 332	525 211 751	312 508 476	483 771 541
	350 304 332	525 211 751	312 817 483	484 080 548

Vales CNP

O valor de “Vales CNP” refere-se aos valores recebidos do Centro Nacional de Pensões, cuja data de liquidação aos respetivos pensionistas deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período. A ausência de saldo verificado a 31 de dezembro de 2022 está relacionado com o facto de o adiantamento do IGFSS para liquidação dos vales CNP ter ocorrido apenas nos primeiros dias de janeiro de 2023.

Fornecedores c/c

O aumento da rubrica de fornecedores é justificado, sobretudo, pelo aumento do fluxo de correio internacional outbound, a que não foi alheio o efeito das eleições legislativas, e consequente envio de votos para os emigrantes. Conforme explicado na nota 19, os ciclos de faturação de encargos terminais (remuneração de distribuição de correio internacional) são anuais de acordo com as regras da União Postal Universal, o que prolonga no tempo a manutenção destes saldos.

Serviços financeiros postais

Esta rubrica regista essencialmente os valores cobrados relativos a impostos, seguros, certificados de aforro/tesouro e outros vales, cuja data de liquidação deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período.

O aumento verificado a 31 de dezembro de 2022 nesta rubrica, deve-se sobretudo a um aumento significativo da subscrição de certificados de aforro por parte dos consumidores, impulsionado pelo aumento das taxas Euribor, e consequente impacto na rentabilidade deste produto de investimento.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Fornecedores c/c” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Outros fornecedores	44 331 541	47 228 848	23 584 995	26 878 497
Operadores postais	43 813 375	50 108 410	42 761 921	48 327 499
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	79 868	1 485 597	1 298 153
	88 144 917	97 417 126	67 832 513	76 504 150

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a antiguidade do saldo das rubricas de “Fornecedores c/c” e de “Fornecedores de investimentos” do **Grupo** e da **Empresa** é detalhada conforme se segue:

Fornecedores c/c	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Não vencido	35 342 173	35 701 637	20 599 077	18 585 413
Vencido⁽¹⁾:				
0-30 dias	8 719 140	5 443 613	5 196 322	3 872 825
31-90 dias	2 946 335	12 290 673	2 589 189	11 429 188
91-180 dias	4 351 325	4 773 279	3 556 532	4 426 144
181-360 dias	12 282 581	15 922 400	11 572 396	15 430 400
> 360 dias	24 503 362	23 285 524	24 318 997	22 760 180
	88 144 917	97 417 126	67 832 513	76 504 150

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Fornecedores de investimentos	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Não vencido	4 872 336	3 045 920	3 240 215	2 145 243
Vencido:				
0-30 dias	1 399 179	1 415 810	910 554	1 393 485
31-90 dias	70 223	215 117	—	161 986
91-180 dias	29 754	—	258 278	—
181-360 dias	292 613	68 179	252 919	36 526
> 360 dias	343 988	155 051	400 649	67 199
	7 008 092	4 900 077	5 062 614	3 804 439

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Outros fornecedores	191 448	759 523	258 543	234 179
Operadores estrangeiros	24 311 914	22 526 001	24 060 455	22 526 001
Total	24 503 362	23 285 524	24 318 997	22 760 180
Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 19)	(24 277 519)	(10 941 989)	(23 475 667)	(10 153 776)

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 19), no qual o Grupo não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo.

O impacto no reconhecimento do custo do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativo, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a este efeito.

Não existem quaisquer processos judiciais ou extrajudiciais em curso tendentes à regularização dos saldos de fornecedores que se encontravam vencidos em 31 de dezembro de 2022.

35. Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado

Esta rubrica é analisada como segue:

	31.12.2021	31.12.2022
Passivo não corrente		
Títulos de dívida emitidos	277 760 616	445 226 206
	277 760 616	445 226 206
Passivo corrente		
Títulos de dívida emitidos	35 137	351 654
	35 137	351 654
	277 795 753	445 577 860

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

31.12.2021						
Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço	
Ulisses Finance No.1 – Class A	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 85 p.p.	10 421 009	10 424 113	
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 160 p.p.	7 000 000	7 001 507	
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 375 p.p.	7 100 000	7 106 617	
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 p.p.	203 700 000	205 737 929	
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 p.p.	10 000 000	9 986 657	
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 p.p.	20 000 000	19 976 063	
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 p.p.	11 300 000	11 290 713	
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 p.p.	3 700 000	3 697 727	
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 p.p.	1 300 000	1 299 790	
Ulisses Finance No.2 – Class G	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 500 p.p.	1 275 000	1 274 637	
				275 796 009	277 795 753	

31.12.2022						
Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço	
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 160 p.p.	4 233 007	4 237 732	
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 375 p.p.	7 100 000	7 113 012	
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 p.p.	189 826 075	191 350 779	
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 p.p.	9 318 904	9 315 433	
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 p.p.	18 637 808	18 633 429	
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 p.p.	10 530 362	10 531 837	
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 p.p.	3 447 995	3 449 193	
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 p.p.	1 211 458	1 212 427	
Ulisses Finance No.2 – Class G	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 500 p.p.	375 000	375 254	
Ulisses Finance No.3 - Class A	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 90 p.p.	168 000 000	167 808 294	
Ulisses Finance No.3 - Class B	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 200 p.p.	8 000 000	7 828 704	
Ulisses Finance No.3 - Class C	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 370 p.p.	12 000 000	11 741 334	
Ulisses Finance No.3 - Class D	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 525 p.p.	6 000 000	5 665 908	
Ulisses Finance No.3 - Class E	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 650 p.p.	5 000 000	4 758 885	
Ulisses Finance No.3 - Class F	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 850 p.p.	1 000 000	965 514	
Ulisses Finance No.3 - Class G	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 785 p.p.	600 000	590 125	
				445 280 609	445 577 860	

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

2021					
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.1	44 517 924	—	(19 980 815)	(4 872)	24 532 237
Ulisses Finance No.2	—	251 500 000	(225 000)	1 988 517	253 263 517
	44 517 924	251 500 000	(20 205 815)	1 983 644	277 795 753

No período findo a 31 de dezembro de 2021, os movimentos registados em “Emissões” respeitam a uma nova operação de titularização de créditos (Ulisses Finance No. 2) sobre a carteira de crédito auto originada pela 321 Crédito. A rubrica “outros movimentos” inclui um montante de 2 314 824 Euros relativo ao prémio de emissão da Note Class A e um montante de 350 486 Euros de despesas de montagem ao custo amortizado da Ulisses Finance No.2.

2022						
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final	
Ulisses Finance No.1	24 532 237	—	(13 188 001)	6 508	11 350 744	
Ulisses Finance No.2	253 263 517	—	(17 927 399)	(467 765)	234 868 353	
Ulisses Finance No.3	—	201 500 000	(2 699 000)	557 764	199 358 764	
	277 795 753	201 500 000	(33 814 400)	96 507	445 577 860	

No período findo a 31 de dezembro de 2022, os movimentos registados em “Emissões” respeitam à emissão de uma nova operação de titularização de créditos denominada Ulisses Finance nº 3, realizada através da 321 Crédito.

O escalonamento desta rubrica por prazos de vencimento é apresentado como segue:

31.12.2021							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	35 137	—	35 137	—	277 760 616	277 760 616	277 795 753
	35 137	—	35 137	—	277 760 616	277 760 616	277 795 753

31.12.2022							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	351 654	—	351 654	—	445 226 206	445 226 206	445 577 860
	351 654	—	351 654	—	445 226 206	445 226 206	445 577 860

Titularização de Ativos

Ulisses Finance No.1

Esta operação de titularização foi originada em julho de 2017 e emitida pela Sagres - Sociedade de Titularização de Créditos, S.A. e corresponde a um programa público de titularizações de Crédito (Ulisses) sendo a operação Ulisses Finance No.1 colocada junto do mercado. A montagem da operação contou com a colaboração dos bancos Citibank e Deutsche Bank, e incluiu uma carteira de Crédito ao Consumo originada pela 321 Crédito. A estrutura da Operação inclui cinco Tranches de A a E. As Tranches A a C estão dispersas no mercado e as Tranches D e E foram retidas. Esta operação obteve notações de *rating* pela DBRS e Moody's para as tranches colocadas no mercado, as Tranches A, B e C.

Esta operação inclui uma cláusula de amortização antecipada opcional que permite ao Emitente resgatar as notas de todas as Classes emitidas, quando o valor residual dos créditos represente 10% ou menos do valor da Carteira de Créditos na data de montagem da operação de titularização.

A operação tem incorporado um *cap* de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Sagres – STC, S.A.).

O Grupo garante o serviço da dívida (*servicer*) das operações de titularização tradicionais, assumindo a cobrança dos créditos cedidos e canalizando os valores recebidos, por via da efetivação do respetivo depósito para a sociedade de titularização de créditos.

Os ativos subjacentes das operações Ulisses Finance No.1 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Chaves Funding No.8

Esta operação de titularização privada foi emitida em novembro de 2019 pela Tagus, Sociedade de Titularização de Créditos, S.A., incluiu uma carteira de Crédito ao Consumo originada pela 321 Crédito. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ. A estrutura da Operação inclui uma Tranche A e uma Tranche B nas notas emitidas, sendo ambas detidas na totalidade pelo Grupo.

Esta operação inclui uma cláusula de amortização antecipada opcional que permite ao Emitente resgatar as Notas de todas as Classes emitidas, quando o valor residual dos créditos represente 10% ou menos do valor da Carteira de Créditos na data de montagem da operação de titularização.

Os ativos subjacentes da operação Chaves Funding No.8 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Ulisses Finance No.2

Esta operação de titularização foi criada em setembro de 2021 e emitida pela Tagus - Sociedade de Titularização de Créditos, S.A. e corresponde a um programa público de titularizações de Crédito (Ulisses) sendo a operação Ulisses Finance No.2 colocada junto do mercado. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ e do Banco Deutsche Bank, e incluiu uma carteira de crédito ao consumo originada pela 321 Crédito, cujo valor total inicial era de 250.000 milhares de euros, a manter ao longo dos 12 meses de período de *revolving*.

A estrutura da operação inclui seis Tranches de A a F colateralizadas e adicionalmente as tranches G e Z. Todas as tranches estão dispersas no mercado de capitais à exceção da class Z, cujo valor inicial era 1,5 milhões de euros e que apresenta a 30 de setembro de 2022 um valor de 1 000 euros.

Esta operação obteve notações de *rating* pela DBRS e Moody's para as tranches colocadas no mercado, isto é, as Tranches A a G.

A operação Ulisses Finance No.2 reveste as características de STS (*simple, transparent and standardized*) e SRT (*significant risk transfer*).

Para efeitos de cálculo do rácio de capital, pelo facto de a operação Ulisses Finance No.2 estar em conformidade com o artigo 244.1 (b) do Regulamento Europeu 575/2013 (*full capital deduct approached*), a sociedade diminuiu os seus "*Risk Weight Assets*" no que respeita aos contratos securitizados no âmbito desta operação.

A operação tem incorporado um *cap* de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Tagus – STC, S.A.).

Os ativos subjacentes da operação Ulisses Finance No.2 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Next Funding No.1

A operação Next Funding No.1, emitida pela Tagus – STC, S.A. em abril de 2021 e em que o Banco CTT é investidor único, tem como ativo subjacente os saldos dos cartões de crédito originados pelo cartão de crédito Universo emitido pela Sonae Financial Services. Adicionalmente, o Banco CTT concede à operação uma linha de descoberto (*Liquidity Facility*) com o propósito único de adquirir *receivables* (saldos de cartões de crédito) entre as datas de pagamento de juros. A cada data de pagamento de juros (IPD) o saldo da *Liquidity Facility* será liquidado pela conversão no valor da nota.

Nas contas consolidadas, atentas as condições previstas na IFRS 10 (Consolidated Financial Statements), a operação de titularização é consolidada, na medida em que o Grupo detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

Ulisses Finance No.3

Esta operação de titularização foi criada em junho de 2022 e emitida pela Tagus - Sociedade de Titularização de Créditos, S.A. e corresponde a um programa público de titularizações de Crédito (Ulisses) sendo a operação Ulisses Finance No.3 colocada junto do mercado. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ e do Banco Deutsche Bank, e incluiu uma carteira de crédito ao consumo originada pela 321 Crédito, cujo valor total inicial era de 200 000 milhares de euros, a manter ao longo dos 12 meses de período de *revolving*.

A estrutura da Operação inclui seis Tranches de A a F colateralizadas e adicionalmente as tranches G e Z. Todas as tranches estão dispersas no mercado de capitais à exceção da *class Z*, cujo valor inicial era 1,8 milhões de euros.

Esta operação obteve notações de rating pela DBRS e Moody's para as tranches colocadas no mercado, isto é, as Tranches A a G.

A operação Ulisses Finance No.3 reveste as características de STS (*simple, transparent and standardized*) e SRT (*significant risk transfer*).

Para efeitos de cálculo do rácio de capital, pelo facto de a operação Ulisses Finance No.3 estar em conformidade com o artigo 244.1 (b) do Regulamento Europeu 575/2013 (*full capital deduct approached*), a sociedade diminuiu os seus "*Risk Weight Assets*" no que respeita aos contratos securitizados no âmbito desta operação.

A operação tem incorporado um swap de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Tagus – STC, S.A.).

Os ativos subjacentes da operação Ulisses Finance No.3 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Adicionalmente, o Grupo, através da 321 Crédito, mantinha, a 31 de dezembro de 2022, a operação Fénix como única operação de titularização desreconhecida viva. O envolvimento do Grupo nesta operação resume-se a ser prestar serviços de *servicing* na mesma.

36. Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 a rubrica “Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos” no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	31.12.2021	31.12.2022
Depósitos à ordem	1 485 969 930	1 608 322 164
Depósitos a prazo	223 067 357	184 027 482
Depósitos de poupança	412 474 058	452 980 272
	2 121 511 345	2 245 329 918

Os montantes acima referidos respeitam a depósitos de clientes do Banco CTT. Os depósitos de poupança são depósitos associados às contas à ordem e que permitem ao cliente obter uma remuneração acima daquela que é praticada pelos depósitos à ordem, sendo mobilizável a qualquer altura, não tendo limite de subscrição, e sendo possível fazer agendamentos de transferências de e para esta conta. Estes depósitos são distintos dos depósitos a prazo na medida em que estes têm data definida de constituição e maturidade, ao passo que as contas poupança são totalmente mobilizáveis sem penalização na remuneração.

Em 2022 a taxa média de remuneração dos recursos de clientes foi de 0,02% (2021: 0,02%).

O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 detalha-se como segue:

	31.12.2021					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	1 898 443 987	—	—	—	—	1 898 443 987
Depósitos a prazo	—	106 310 120	116 757 237	—	—	223 067 357
	1 898 443 987	106 310 120	116 757 237	—	—	2 121 511 345

	31.12.2022					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	2 061 302 436	—	—	—	—	2 061 302 436
Depósitos a prazo	—	83 544 873	100 482 609	—	—	184 027 482
	2 061 302 436	83 544 873	100 482 609	—	—	2 245 329 918

37. Outros passivos correntes

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de “Outros passivos correntes” apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	47 519 381	49 206 004	38 508 973	38 343 840
Especialização FSE	57 988 767	50 938 468	25 633 655	20 585 755
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	2 251 768	2 301 090	1 327 747	1 421 195
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3 026 069	3 710 562	2 365 284	2 893 514
Contribuições para a segurança social	4 740 077	4 859 016	3 491 527	3 536 311
Caixa Geral de Aposentações	1 683 889	1 600 731	1 671 242	1 588 739
Impostos das autarquias locais	513 387	530 392	475 075	491 604
Outros impostos	866 971	1 014 631	7 000	5 651
Outros	4 471	382	2 243	382
	118 594 781	114 161 276	73 482 746	68 866 991

A diminuição da rubrica “Especialização FSE” deve-se sobretudo à implementação de um projeto de eficiência operacional na conferência e registo de faturas de fornecedores, o que possibilita a redução da necessidade de especialização de fornecimentos e serviços externos.

38. Imposto a receber/pagar

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Imposto a receber” e “Imposto a pagar” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	8 268	1 102 700	—	2 244 123
	8 268	1 102 700	—	2 244 123
Passivo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	11 611 897	—	9 705 744	—
	11 611 897	—	9 705 744	—

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	31.12.2021	31.12.2022
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(7 689 772)	(5 183 499)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do grupo	(7 378 903)	(1 579 986)
Pagamentos por conta/Pagamentos especiais por conta	4 973 084	8 872 607
Retenção na Fonte	259 538	363 481
Outros	130 309	(228 480)
	(9 705 744)	2 244 123

39. Ativos e passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao Grupo apresentavam a seguinte decomposição:

Grupo	31.12.2021						Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros		
Ativos							
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	311 684	311 684	
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	—	2 261 947	—	—	2 261 947	
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral não corrente (Nota 14)	—	4 906 841	—	—	—	4 906 841	
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	294 986 658	—	—	—	—	294 986 658	
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 772 136	—	—	—	—	1 772 136	
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 125 984 322	—	—	—	—	1 125 984 322	
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	5 237 710	—	—	—	—	5 237 710	
Contas a receber correntes (Nota 19)	160 930 050	—	—	—	—	160 930 050	
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	415 924 171	—	—	—	—	415 924 171	
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (nota 15)	—	—	24 999 138	—	—	24 999 138	
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral correntes (Nota 14)	—	1 188 069	—	—	—	1 188 069	
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	39 173 861	—	—	—	—	39 173 861	
Outros ativos correntes (Nota 24)	21 014 450	—	—	—	47 833 932	68 848 382	
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	8 550 155	—	—	—	1 171 381	9 721 536	
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	877 872 696	—	—	—	—	877 872 696	
Total de Ativos Financeiros	2 951 446 208	6 094 910	27 261 086	—	49 316 997	3 034 119 201	
Passivos							
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	149 336 438	—	149 336 438	
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado não correntes (Nota 35)	277 760 616	—	—	—	—	277 760 616	
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	330 150 100	20 154 232	350 304 332	
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 36)	2 121 511 345	—	—	—	—	2 121 511 345	
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	51 783 012	—	51 783 012	
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado correntes (Nota 35)	35 137	—	—	—	—	35 137	
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	—	57 993 238	60 601 542	118 594 781	
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	—	26 987 725	26 987 725	
Total de Passivos Financeiros	2 399 307 098	—	—	589 262 788	107 743 499	3 096 313 385	

Grupo	31.12.2022					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	961 394	961 394
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	—	26 219 905	—	—	26 219 905
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	409 388 745	—	—	—	—	409 388 745
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 177 648	—	—	—	—	1 177 648
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 287 676 223	—	—	—	—	1 287 676 223
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	961 446	—	—	—	—	961 446
Contas a receber correntes (Nota 19)	147 130 876	—	—	—	—	147 130 876
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	489 888 789	—	—	—	—	489 888 789
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (nota 15)	—	—	26 478 525	—	—	26 478 525
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	128 391 899	—	—	—	—	128 391 899
Outros ativos correntes (Nota 24)	10 202 255	—	—	—	66 280 168	76 482 423
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	459 242 817	—	—	—	1 983 264	461 226 081
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	456 469 298	—	—	—	—	456 469 298
Total de Ativos Financeiros	3 390 529 996	—	52 698 430	—	69 224 827	3 512 453 253
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	136 197 923	—	136 197 923
Títulos emitidos ao custo amortizado não correntes (nota 35)	445 226 206	—	—	—	—	445 226 206
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	491 966 724	33 245 026	525 211 751
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 36)	2 245 329 918	—	—	—	—	2 245 329 918
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	59 756 744	—	59 756 744
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (nota 15)	—	—	26 344 517	—	—	26 344 517
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado correntes (nota 35)	351 654	—	—	—	—	351 654
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	—	50 938 850	63 222 426	114 161 276
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	—	46 210 667	46 210 667
Total de Passivos Financeiros	2 690 907 778	—	26 344 517	738 860 241	142 678 120	3 598 790 657

O justo valor dos ativos e passivos financeiros, para as rubricas que diferem do valor contabilístico, com referência a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, é analisado como segue:

	31.12.2021		31.12.2022	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Crédito a clientes bancários	1 541 908 493	1 541 382 214	1 777 565 012	1 775 576 151
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	334 160 519	348 481 696	537 780 644	498 547 340
Passivos financeiros				
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	2 121 511 345	2 121 511 345	2 245 329 918	2 280 391 994
Títulos emitidos ao custo amortizado	277 795 753	277 795 753	445 577 860	438 818 502

Os montantes registados em “Títulos de dívida – Ativos financeiros ao custo amortizado” encontram-se totalmente classificados como *stage 1*.

O justo valor tem como base as cotações de mercado, sempre que estes se encontrem disponíveis. Caso estas não existam, o justo valor é estimado através de modelos internos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa. A geração de fluxos de caixa dos diferentes instrumentos é feita com base nas respetivas características financeiras e as taxas de desconto utilizadas incorporam quer a curva de taxas de juro de mercado, quer os atuais níveis de risco do respetivo emitente.

Assim, o justo valor obtido encontra-se influenciado pelos parâmetros utilizados no modelo de avaliação, que necessariamente incorporam algum grau de subjetividade, e reflete exclusivamente o valor atribuído aos diferentes instrumentos financeiros.

O **Grupo** utiliza a seguinte hierarquia de justo valor, com três níveis na valorização de instrumentos financeiros (ativos ou passivos), a qual reflete o nível de julgamento, a observabilidade dos dados utilizados e a importância dos parâmetros aplicados na determinação da avaliação do justo valor do instrumento, de acordo com o disposto na IFRS 13:

Nível 1: O justo valor é determinado com base em preços cotados não ajustados, capturados em transações em mercados ativos envolvendo instrumentos financeiros idênticos aos instrumentos a avaliar. Existindo mais que um mercado ativo para o mesmo instrumento financeiro, o preço relevante é o que prevalece no mercado principal do instrumento, ou o mercado mais vantajoso para os quais o acesso existe;

Nível 2: O justo valor é apurado a partir de técnicas de avaliação suportadas em dados observáveis em mercados ativos, sejam dados diretos (preços, taxas, spreads...) ou indiretos (derivados), e pressupostos de valorização semelhantes aos que uma parte não relacionada usaria na estimativa do justo valor do mesmo instrumento financeiro. Inclui ainda instrumentos cuja valorização é obtida através de cotações divulgadas por entidades independentes, mas cujos mercados têm liquidez mais reduzida; e,

Nível 3: O justo valor é determinado com base em dados não observáveis em mercados ativos, com recurso a técnicas e pressupostos que os participantes do mercado utilizariam para avaliar os mesmos instrumentos, incluindo hipóteses acerca dos riscos inerentes, à técnica de avaliação utilizada e aos inputs utilizados e contemplados processos de revisão da acuidade dos valores assim obtidos.

O **Grupo** considera um mercado ativo para um dado instrumento financeiro, na data de mensuração, dependendo do volume de negócios e da liquidez das operações realizadas, da volatilidade relativa dos preços cotados e da prontidão e disponibilidade da informação, devendo, para o efeito verificar as seguintes condições mínimas:

- Existência de cotações diárias frequentes de negociação no último ano;
- As cotações acima mencionadas alteram-se com regularidade;

- Existem cotações executáveis de mais do que uma entidade.

Um parâmetro utilizado numa técnica de valorização é considerado um dado observável no mercado se estiverem reunidas as condições seguintes:

- Se o seu valor é determinado num mercado ativo;
- Se existe um mercado OTC (*over-the-counter*) e é razoável assumir-se que se verificam as condições de mercado ativo, com a exceção da condição de volumes de negociação; e,
- O valor do parâmetro pode ser obtido pelo cálculo inverso dos preços dos instrumentos financeiros e ou derivados onde os restantes parâmetros necessários à avaliação inicial são observáveis num mercado líquido ou num mercado OTC que cumprem com os parágrafos anteriores.

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2021:

Rubrica	31.12.2021			Total
	Técnicas de valorização			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	311 684	311 684
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	27 261 086	27 261 086
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	849 374	5 245 536	—	6 094 910
Investimento em títulos ao custo amortizado	348 099 653	382 043	—	348 481 696
Outros ativos não correntes	—	—	1 144 290	1 144 290
Crédito a clientes bancários	—	—	1 541 382 214	1 541 382 214
Outros ativos financeiros bancários	—	—	14 959 246	14 959 246
Contas a receber correntes	—	—	160 930 050	160 930 050
Outros ativos correntes	—	—	68 848 382	68 848 382
Caixa e equivalentes de caixa	877 872 696	—	—	877 872 696
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	1 226 821 722	5 627 579	1 814 836 952	3 047 286 254
Financiamentos obtidos	—	—	201 119 450	201 119 450
Outros passivos financeiros bancários	—	304 783 478	—	304 783 478
Contas a pagar correntes	—	—	350 304 332	350 304 332
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	2 121 511 345	2 121 511 345
Outros passivos correntes	—	—	118 594 781	118 594 781
Total Justo Valor dos Financeiros	—	304 783 478	2 791 529 907	3 096 313 385

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2022:

Rubrica	31.12.2022			Total
	Técnicas de valorização			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	961 394	961 394
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	52 698 430	52 698 430
Investimento em títulos ao custo amortizado	498 547 340	—	—	498 547 340
Outros ativos não correntes	—	—	1 177 648	1 177 648
Crédito a clientes bancários	—	—	1 775 576 151	1 775 576 151
Outros ativos financeiros bancários	—	—	462 187 527	462 187 527
Contas a receber correntes	—	—	147 130 876	147 130 876
Outros ativos correntes	—	—	76 482 423	76 482 423
Caixa e equivalentes de caixa	456 469 298	—	—	456 469 298
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	955 016 638	—	2 516 214 449	3 471 231 086
Financiamentos obtidos	—	—	195 954 667	195 954 667
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	—	438 818 502	—	438 818 502
Outros passivos financeiros bancários	—	46 210 667	—	46 210 667
Contas a pagar correntes	—	—	525 211 751	525 211 751
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	2 280 391 994	2 280 391 994
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes	26 344 517	—	—	26 344 517
Outros passivos correntes	—	—	114 161 277	114 161 277
Total Justo Valor dos Financeiros	26 344 517	485 029 169	3 115 719 689	3 627 093 375

Análise de sensibilidade

A rubrica de Crédito a clientes que, a 31 de dezembro de 2022, tem um justo valor de 1 775 576 milhares de Euros tem uma sensibilidade de +8 526 milhares de Euros e -7 775 milhares de Euros para uma alteração da taxa de juro de -10% e +10%, respetivamente.

As principais metodologias e pressupostos utilizados na estimativa do justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço são analisados como segue:

Caixa e equivalentes de caixa

Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do respetivo justo valor.

Ativos financeiros ao custo amortizado

O justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Crédito a Clientes

O apuramento do justo valor, por tipo de crédito, detalha-se como segue:

Créditos a clientes com maturidade definida

O justo valor é calculado através do desconto, pelas taxas médias da produção de dezembro, dos cash-flows esperados ao longo da vida dos contratos considerando as taxas de pré-pagamento históricas.

Créditos a clientes em maturidade definida

Atendendo ao curto prazo deste tipo de instrumentos, as condições desta carteira são semelhantes às praticadas à data de reporte, pelo que o seu valor de balanço é considerado uma razoável estimativa do seu justo valor.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (exceto derivados)

Estes ativos financeiros estão contabilizados ao justo valor. O justo valor tem como base as cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o cálculo do justo valor assenta i) na utilização de modelos numéricos, nomeadamente com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos ou ii) no NAV (*Net Asset Value*) fornecido por sociedades gestoras de fundos.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (Derivados)

Todos os derivados encontram-se contabilizados pelo seu justo valor. No caso daqueles que são cotados em mercados organizados, utiliza-se o respetivo preço de mercado. No caso de derivados OTC (*over-the-counter*) aplicam-se os modelos numéricos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa e modelos de avaliação de opções considerando variáveis de mercado e outras.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

O justo valor destes instrumentos é estimado com base em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Outros passivos financeiros bancários

Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do seu respetivo justo valor.

Depósitos de outros clientes e outros empréstimos

O justo valor destes instrumentos financeiros é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e de juros. A taxa de desconto utilizada é a que reflete as taxas praticadas para os depósitos com características similares à data do balanço. Considerando que as taxas de juro aplicáveis são renovadas por períodos inferiores a um ano, não existem diferenças materialmente relevantes no seu justo valor.

Títulos de dívida emitidos

O justo valor destes instrumentos é estimado com base em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

31.12.2021

Empresa	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)		—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não corrente (Nota 53)	52 530 000	—	—	—	—	52 530 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	587 308	—	—	—	—	587 308
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 144 290	—	—	—	—	1 144 290
Contas a receber correntes (Nota 19)	112 775 176	—	—	—	—	112 775 176
Empresas do grupo corrente (Nota 53)	7 437 805	—	—	—	—	7 437 805
Outros ativos correntes (Nota 24)	16 121 401	—	—	—	31 243 740	47 365 141
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	189 794 106	—	—	—	—	189 794 106
Total de Ativos Financeiros	380 390 087	—	—	—	31 250 134	411 640 221
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 34)	—	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	112 714 883	—	112 714 883
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	298 238 356	14 270 120	312 508 476
Empresas do grupo (Nota 53)	—	—	—	11 796 267	11 755 580	23 551 847
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	34 942 393	—	34 942 393
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	—	25 635 898	47 846 848	73 482 746
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	471 840 536	85 668 815	557 509 351

Empresa	31.12.2022					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não corrente (Nota 53)	50 430 000	—	—	—	—	50 430 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	617 421	—	—	—	—	617 421
Outros ativos não correntes (Nota 24)	463 657	—	—	—	—	463 657
Contas a receber correntes (Nota 19)	98 063 438	—	—	—	—	98 063 438
Empresas do grupo corrente (Nota 53)	305 671	—	—	—	—	305 671
Outros ativos correntes (Nota 24)	7 142 008	—	—	—	25 958 518	33 100 526
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	330 100 458	—	—	—	—	330 100 458
Total de Ativos Financeiros	487 122 653	—	—	—	25 964 912	513 087 565
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 34)	—	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	85 259 168	—	85 259 168
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	458 593 234	25 178 307	483 771 541
Empresas do grupo (Nota 53)	—	—	—	12 412 010	832 396	13 244 406
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	42 948 290	—	42 948 290
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	—	20 586 137	48 280 854	68 866 991
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	620 107 846	74 291 557	694 399 403

A **Empresa** entende que, face à natureza dos seus ativos e passivos financeiros, o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado.

40. Subsídios obtidos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2021									
	Grupo					Empresa				
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar
Subsídio ao investimento	9 886 315	9 732 999	153 316	9 603 026	283 289	9 868 022	9 714 706	153 316	9 584 733	283 289
Subsídio à exploração	921 777	786 190	135 587	784 295	137 482	177 045	177 045	—	177 045	—
	10 808 092	10 519 189	288 903	10 387 321	420 771	10 045 067	9 891 751	153 316	9 761 779	283 289

	2022									
	Grupo					Empresa				
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar
Subsídio ao investimento	9 886 315	9 732 999	153 316	9 614 227	272 088	9 868 022	9 714 706	153 316	9 595 935	272 088
Subsídio à exploração	1 141 824	965 151	176 673	977 468	164 357	177 045	177 045	—	177 045	—
	11 028 139	10 698 150	329 989	10 591 695	436 445	10 045 067	9 891 751	153 316	9 772 980	272 088

Os valores recebidos de subsídios ao investimento – FEDER - são reconhecidos na Demonstração dos resultados por natureza, na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, à medida que os bens subsidiados vão sendo amortizados.

A comparticipação financeira do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P. (“IEFP”), recebida no âmbito da “Medida Estágios Emprego” configura na tipologia de “Subsídios Relacionados com Rendimentos ou à Exploração”, é reconhecida como rédito no mesmo período do gasto relacionado.

A rubrica de subsídios à exploração, inclui, igualmente, um montante relacionado com a candidatura ao programa Converte+, referente à subsidiária NewSpring Services, em que o **Grupo** beneficiou de um subsídio do IEFP no montante de cerca de 600 mil Euros. Esta medida consiste num apoio transitório à conversão de contratos de trabalho a termo em contratos sem termo, através da concessão à entidade empregadora de um apoio financeiro e é condicionado ao cumprimento durante 2 anos da manutenção do nível de empregabilidade que foi definido na data do deferimento da candidatura.

Os montantes recebidos foram inicialmente diferidos como rendimentos a reconhecer (Nota 21), e transferidos para a Demonstração dos resultados por naturezas, para a rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, na medida em que os gastos foram reconhecidos.

41. Vendas e serviços prestados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

Empresa	2021	2022
Vendas	23 186 919	20 782 410
Prestação de serviços de correio	394 283 977	374 492 093
Serviços financeiros postais	37 158 046	48 393 416
Dispositivos eletrónicos de matrícula	4 492 874	5 209 273
Outros serviços	15 934 691	17 152 434
	475 056 506	466 029 627

As principais variações na rubrica “Vendas e serviços prestados” face ao período homólogo encontram-se explicadas na nota 4 – Relato por Segmentos. O detalhe das vendas e serviços prestados do **Grupo** encontra-se apresentado na nota 4.

Os “Outros serviços” dizem respeito a:

	2021	2022
Certificação de fotocópias	223 170	223 978
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	612 646	1 045 847
Outros filatelia	117 698	147 158
Taxa de apresentação alfândega	2 109 514	982 912
Corfax	13 516	9 155
Correio não endereçado	215 310	161 373
MailRoom digital	604 081	761 341
Printing & Finishing	6 944 911	7 411 834
Serviços de BPO e outras soluções empresariais	3 050 459	4 008 658
Via CTT	972 679	1 119 218
Outros serviços diversos	1 070 706	1 280 960
	15 934 691	17 152 434

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 não existem componentes variáveis associadas a contratos com clientes com incerteza associada.

42. Margem financeira

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

Grupo	2021	2022
Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva	57 815 005	80 959 814
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	—	168 799
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	282 191	1 982 621
Crédito a clientes	51 972 435	72 710 873
Títulos de dívida	5 460 670	6 002 276
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Títulos de dívida	101 504	34 194
Outros juros	(1 795)	61 051
Juros e custos similares	2 038 640	6 602 423
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	1 409	477
Recursos de clientes	471 639	492 703
Títulos de dívida emitidos	527 689	4 877 342
Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos)	1 000 108	1 202 125
Outros juros	37 795	29 776
	55 776 365	74 357 391

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 apresenta um total de 2 034 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade –Stage 3 (31 de dezembro de 2021: 2 229 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de (11 943) mil Euros (31 de dezembro de 2021: (9 689) mil Euros) relativo a comissões e outros custos e proveitos contabilizados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, conforme referido na política contabilística descrita na nota 2.23.

A rubrica Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos) apresenta um valor de 1.202 milhares de Euros ((31 de dezembro de 2021: 19 milhares de Euros) que representa os gastos com juros pelos montantes depositados no Banco Central que excedem as reservas mínimas obrigatórias. A partir do

período de contagem de reservas iniciado em 30 de outubro de 2019, o BCE introduziu o regime de *tiering*, em que o saldo junto do Banco Central em excesso sobre as reservas mínimas de caixa, até um máximo calculado de 6 vezes as reservas, é remunerado a uma taxa que é o mínimo entre a taxa de facilidade de depósito e 0%. Este regime de *tiering* deixou de ser aplicável em 27 de julho de 2022, na sequência da decisão do Conselho do BCE de aumentar a taxa da facilidade de depósito para um valor não negativo.

43. Outros rendimentos e ganhos operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Rendimentos suplementares	2 609 543	2 671 531	46 099 719	45 603 519
Descontos de pronto pagamento obtidos	99 526	39 221	9 544	4 068
Ganhos em inventários	55 829	30 754	55 669	30 635
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	944 311	720 403	877 298	685 912
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	1 112 295	1 907 268	1 037 304	1 973 894
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	1 126	81	—	—
Rendimentos de serviços e comissões	21 792 966	26 929 487	—	—
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	9 832	51 832	9 832	51 832
Regularização IVA	2 330 413	2 377 721	2 330 413	2 377 721
Outros	5 410 659	8 957 572	1 309 846	2 252 524
	34 366 502	43 685 870	51 729 627	52 980 104

O montante reconhecido na rubrica “Regularização IVA” decorre essencialmente da metodologia de dedução adicional de IVA que a **Empresa** implementou em exercícios anteriores e que mantém, e da determinação do *pro-rata* definitivo para o exercício de 2022.

No **Grupo** a rubrica “Outros” reflete, essencialmente: i) 1.930 milhares de euros relativos à compensação devida pela Universo, IME, S.A. no âmbito do acordo de cessação da parceria Universo, a ser liquidada aquando do fim da parceria (nota 20); e ii) valores relativos a reembolso de despesas, a recuperação de créditos classificados como incobráveis e regularização de saldos de contas a pagar de antiguidade elevada cujo pagamento deixou de ser provável.

A rubrica “Rendimentos de serviços e comissões” é composta por:

Grupo	2021	2022
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	14 057 799	16 514 705
Por serviços de intermediação de crédito	1 766 432	2 741 298
Por serviços de mediação de seguros	5 968 735	7 673 484
	21 792 966	26 929 487

Relativamente à **Empresa**, os “Rendimentos suplementares” respeitam fundamentalmente a:

Empresa	2021	2022
<i>Royalties</i>	500 000	500 000
Prestação de serviços a Empresas do Grupo ⁽¹⁾	42 726 501	42 001 151
Aluguer de espaços urbanos	1 679 534	1 852 655
Outros rendimentos suplementares	1 193 684	1 249 712
	46 099 719	45 603 519

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

44. Fornecimentos e serviços externos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Fornecimentos e serviços externos” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Subcontratos	17 212 558	16 280 467	1 347 610	2 369 322
Serviços especializados	75 260 219	82 679 608	29 448 610	32 069 759
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	58 775	—	2 595 904	2 943 460
Materiais	2 603 714	3 058 618	1 875 517	2 003 916
Energia e fluídos	14 862 519	16 007 660	12 970 376	13 422 286
Transporte de pessoal	119 249	87 509	116 422	86 463
Transporte de mercadorias	138 880 459	142 545 571	16 702 484	15 412 648
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	2 121 573	2 099 923	1 643 371	1 644 582
Outras rendas e alugueres	6 488 959	9 332 365	4 466 043	7 509 041
Comunicação	1 564 581	1 457 383	228 335	230 069
Seguros	2 330 606	2 838 243	729 773	847 444
Contencioso e notariado	196 453	369 911	80 268	187 472
Limpeza higiene e conforto	5 525 824	5 712 543	4 141 505	4 185 678
Postos de Correio	8 872 263	9 726 653	8 882 728	9 736 384
Operadores postais	27 179 202	26 157 712	26 073 128	24 712 238
Agenciamentos	5 252 497	4 573 504	5 252 497	4 573 504
Outros serviços	22 021 241	20 288 363	10 342 128	8 951 021
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	—	6 277 220	6 065 516
Fornecimentos e serviços externos	330 550 693	343 216 032	133 173 920	136 950 803

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

- (i) Os “Serviços especializados” referem-se aos contratos de outsourcing de prestação de serviços informáticos, à manutenção de equipamentos informáticos e a consultores externos. A variação da rubrica é, sobretudo, explicada por uma maior aposta do grupo em trabalhos estratégicos de consultoria para a otimização de processos, bem como ao aumento dos gastos na CTT Express Espanha, devido ao incremento da atividade;
- (ii) A “Energia e fluídos” referem-se fundamentalmente a gasóleo de veículos de mercadorias utilizados no processo operativo;
- (iii) Os “Transportes de mercadorias” dizem respeito a gastos com o transporte de correio e expresso pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre). O aumento desta rubrica deve-se sobretudo ao crescimento do segmento “Expresso e Encomendas” e ao aumento do preço dos combustíveis;
- (iv) As “Outras Rendas e alugueres” dizem respeito, essencialmente, a aluguer de software e outros equipamentos cujos contratos não cumpriam com os requisitos da IFRS 16. O aumento da

rubrica está relacionado sobretudo com o aumento de aluguer de software. No que se refere ao “Aluguer operacional de viaturas” o valor aqui reconhecido diz respeito à parte que excede a renda mínima garantida que, conforme previsto na IFRS 16, não deverá ser considerada no direito de uso; e

- (v) Os “Operadores postais” dizem respeito a gastos efetuados com os operadores postais congéneres.

45. Gastos com o pessoal

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica de “Gastos com o pessoal” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Remunerações	272 297 600	277 913 231	224 055 241	220 308 356
Benefícios aos empregados	6 539 004	8 441 277	6 503 831	8 406 152
Indemnizações	10 075 355	1 506 216	9 695 786	589 718
Encargos sobre remunerações	58 353 772	58 635 785	48 273 749	46 759 438
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	3 765 914	3 813 537	3 396 869	3 399 941
Gastos de ação social	6 844 914	7 614 223	6 211 816	6 871 878
Outros gastos com o pessoal	136 256	312 825	153	306
	358 012 815	358 237 092	298 137 445	286 335 789

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

Empresa	2021				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 642 752	141 429	19 800	14 000	2 817 981
Remuneração variável anual	1 447 419	—	—	—	1 447 419
	4 090 171	141 429	19 800	14 000	4 265 400
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	201 417	—	—	—	201 417
Remuneração variável Longo prazo	698 408	—	—	—	698 408
	899 825	—	—	—	899 825
	4 989 996	141 429	19 800	14 000	5 165 225

Empresa	2022				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 598 642	153 214	19 800	14 000	2 785 656
Remuneração variável anual	1 492 467	—	—	—	1 492 467
	4 091 109	153 214	19 800	14 000	4 278 123
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	197 700	—	—	—	197 700
Remuneração variável Longo prazo	668 153	—	—	—	668 153
	865 853	—	—	—	865 853
	4 956 962	153 214	19 800	14 000	5 143 976

Remuneração variável de longo prazo (“RVLP”):

O modelo de remuneração variável de longo prazo para o mandato 2020/2022 tem por base a participação dos Administradores executivos no Plano de Opções, o qual está vertido na política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021, com base na proposta da Comissão de Vencimentos

De forma semelhante, o Conselho de Administração colocou em prática um Plano de Opções destinado a quadros dirigentes dos CTT, nos mesmos moldes do programa aprovado para os membros dos órgãos sociais.

O referido Plano de Opções prevê as seguintes principais regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações ao abrigo da RVLP:

- O Plano de Opções regula a atribuição aos seus participantes de opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT, sujeito a determinadas condições aplicáveis ao exercício e liquidação das opções;
- O Plano de Opções fixa o número de opções atribuídas a exercer pelos participantes do Plano (diferenciado entre CEO, CFO, restantes Administradores Executivos e Quadros Dirigentes), conforme tabela adiante, correspondendo a data de atribuição à data de aprovação do referido plano em Assembleia Geral;
- O Plano de Opções fixa cinco tranches de opções que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente, conforme tabela adiante:

Tranche	Número de opções por participantes			Preço de exercício ou <i>Strike Price</i>
	CEO	CFO	Restantes administradores executivos (três membros)	
1	700 000	400 000	300 000	3,00 €
2	700 000	400 000	300 000	5,00 €
3	700 000	400 000	300 000	7,50 €
4	700 000	400 000	300 000	10,00 €
5	700 000	400 000	300 000	12,50 €

No caso dos quadros dirigentes, foi aprovado pelo Conselho de Administração, a atribuição de um número global de 1.200.000 opções, sujeitas às condições definidas para os órgãos sociais.

- d. A data de exercício da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022;
- e. O número de ações dos CTT eventualmente a atribuir aos participantes (por via de liquidação física ou financeira nos termos do Plano de Opções), na sequência do exercício automático das opções na data de exercício previsto no Plano de Opções, depende do Preço de Exercício (*Strike Price*) e do Preço da Ação (i.e., a média de preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado *Euronext Lisbon*, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2023) e resulta da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{N.º de Ações} = \text{N.º de Opções exercidas} \times [(\text{Preço da Ação} - \text{Preço de Exercício (Strike Price)}) / \text{Preço da Ação}]$$

Assim, sujeito às condições de elegibilidade e ao mecanismo de retenção referidos adiante, cada participante tem o direito a receber o número total de ações CTT resultante da soma do número de ações devido por cada tranche, calculado de acordo com a referida fórmula.

- f. O Plano de Opções da Comissão Executiva prevê a liquidação financeira de 25% das opções (*cash settlement*) e a liquidação física de 75% das opções (*equity settlement*), sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos CTT não ser suficiente, determinar que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível. O Plano de Opções dos quadros dirigentes dos CTT prevê a liquidação física de 100% das opções;
- g. Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade nos termos definidos no plano, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;
- h. 50% da RVLP é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2021 e 2022, metade por via de liquidação financeira em numerário, no caso da Comissão Executiva, (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT. No caso dos quadros dirigentes, os 50% da RVLP liquidados nesta data serão efetuados através de entrega física de ações CTT;
- i. Os restantes 50% da RVLP (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: (i) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e (ii) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche;

- j. O exercício das opções e a sua liquidação estão ainda sujeitos a condições de elegibilidade, sendo elas, a permanência em funções durante o mandato por regra, a ausência de situações de incumprimento material do Plano de Opções e a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento;

À data da atribuição, a determinação do justo valor das opções atribuídas, foi efetuada através de estudo realizado por entidade independente na data de atribuição do benefício. O modelo utilizado para a valorização do plano de ações foi o modelo de simulação Monte Carlo.

O montante relativo ao plano de ações respeitante a órgãos sociais e quadros dirigentes, reconhecido a 31 de dezembro de 2021, ascendeu a 1 626 429 Euros, estando a componente de liquidação financeira, reconhecida na rubrica “Benefícios aos empregados” (Nota 32), no montante de 411 431 Euros e a componente de liquidação em instrumentos reconhecida na rubrica “outras reservas”, no montante de 1 215 000 Euros (nota 27).

Conforme referido na nota 2.15, para a componente de liquidação financeira, o valor da responsabilidade é atualizado no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte, com base num estudo efetuado por entidade independente. O valor da responsabilidade apurado no estudo a 31 de dezembro de 2022 totalizou 179 583 Euros (nota 32), o que originou a reversão de um montante de 231 847 Euros na rubrica de gastos com pessoal.

No período findo a 31 de dezembro de 2022, o montante reconhecido em gastos com pessoal ascendeu a 1 388 153 Euros, dos quais (231 847) Euros corresponde à componente de liquidação financeira (Nota 32) e 1 620 000 Euros corresponde à componente de liquidação em instrumentos de capital próprio (nota 27).

Atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022, a Comissão de Vencimentos, de acordo com o previsto no Plano de Opções, determinou, a 1 de janeiro de 2023, o número de ações a atribuir a cada um dos participantes a título de RVLP (cuja atribuição e liquidação ficam sujeitas às regras constantes do Plano de Opções, acima descritas). Este apuramento foi efetuado através de estudo realizado por entidade independente.

Para o efeito, foi calculado o Preço da Ação, com base nos critérios acima descritos, tendo sido determinado como Preço da Ação para efeitos do cálculo final de ações a atribuir, o valor de 3,168647 Euros.

De acordo com o ponto 5.4.1 do Plano de Opções, a Comissão de Vencimentos determinou que os Preços de Exercício constantes da tabela apresentada no ponto c) da descrição do Plano de Opções, deveriam ser ajustados à distribuição de dividendos ocorrida ao longo dos anos de 2021 e 2022, de acordo com a seguinte fórmula:

Preço de Exercício ajustado = Preço de Exercício anterior - remuneração acionista por ação da Sociedade x (1 - % ações próprias da Sociedade)

De acordo com a fórmula acima, os Preços de Exercício ajustados, correspondentes a cada parcela, foram atualizados nos termos da tabela *infra*:

Tranche	Número de opções por participantes			Preço de exercício ou Strike Price
	CEO	CFO	Restantes administradores executivos	
1	700 000	400 000	300 000	2,799139 €
2	700 000	400 000	300 000	4,799139 €
3	700 000	400 000	300 000	6,799139 €
4	700 000	400 000	300 000	9,799139 €
5	700 000	400 000	300 000	12,299139 €

De acordo com as condições previstas no Plano de Opções, e tendo como referência o Preço da Ação de 3,168647 Euros acima referido, foi tido em conta unicamente o Preço de Exercício (*Strike Price*) correspondente à primeira parcela, uma vez que o Preço da Ação não atinge o Preço de Exercício (*Strike Price*) da segunda parcela, aplicando-se assim para a determinação do número de ações a seguinte fórmula:

$$(\text{Preço Ação} - \text{Preço de Exercício}) / \text{Preço Ação} = (3,168647 - 2,799139) / 3,168647 = 0,116614$$

Considerando o acima mencionado, a cada opção cabe o direito à atribuição de 0,116614 ações o qual, multiplicado pelo número de opções atribuídas a cada participante, dá direito à atribuição da seguinte quantidade de ações a cada participante a título de RVLP:

Participante	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	Total
Ações	81 629	46 645	104 949	233 226

No caso dos quadros dirigentes foi apurado um total de 139 937 ações a atribuir.

Conforme acima referido, prevendo o Plano de Opções a liquidação financeira de 25% das ações atribuídas (*net cash settlement*) e a liquidação física de 75% das mesmas (*equity settlement*), 50% das ações atribuídas a título de RVLP serão liquidadas no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a realizar no dia 20 de abril de 2023, metade por via de liquidação financeira em numerário e a outra metade por via de liquidação física através da entrega de ações CTT aos participantes, sujeito às condições de elegibilidade acima referidas, a determinar pela Comissão de Vencimentos. Os restantes 50% das ações atribuídas, estão sujeitas aos mecanismos de diferimento e retenção, explicados anteriormente.

Remuneração variável anual (“RVA”):

No período findo a 31 de dezembro de 2021, foi reconhecido o montante de 1 447 419 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais. Em 2022, foi efetuado o apuramento do montante final a liquidar, tendo já sido liquidado 50% do montante, conforme estipulado no Regulamento de Remunerações.

No período findo a 31 de dezembro de 2022, foi reconhecido o montante de 1 492 467 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais.

Indemnizações

Em 2021, a rubrica “Indemnizações” incluía o montante de 9 341 409 Euros no Grupo e 9 265 000 Euros na Empresa relativo a um programa de Acordos de Suspensão realizado no âmbito do processo de reestruturação e explicado em maior detalhe na nota 33 – Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes. Este montante justifica o decréscimo da rubrica em 2022.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 555 648 Euros e 605 946 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2022, o n.º médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 12 665 e 10 051 (12 328 colaboradores e 10 343 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2021).

Com referência a 31 de dezembro de 2021 e a 31 de dezembro de 2022, a **Empresa** incorreu em gastos com pessoal no montante global de 238 334 Euros e 185 103 Euros, respetivamente, referente a colaboradores cedidos à Fundação Portuguesa das Comunicações.

46. Imparidade de contas a receber e Imparidade de outros ativos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe das rubricas “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” e “Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)” do **Grupo** e da **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	4 209 818	3 835 005	521 584	984 939
Outros ativos correntes e não correntes	995 992	1 796 674	899 656	1 686 929
Depósitos e aplicações bancárias	11 433	1 715	11 354	1 696
	5 217 243	5 633 394	1 432 594	2 673 564
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	2 588 328	1 641 407	200 000	1 267 331
Outros ativos correntes e não correntes	267 494	303 789	226 980	299 880
Depósitos e aplicações bancárias	4 028	18 711	3 666	18 499
	2 859 849	1 963 907	430 646	1 585 710
Dívidas incobráveis	257 271	222 635	113 677	149 590
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	(2 614 663)	(3 892 122)	(1 115 625)	(1 237 446)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao custo amortizado	35 109	42 165	—	—
Outros ativos financeiros bancários	31 536	53 135	—	—
Crédito a clientes bancários	29 308 011	42 592 906	—	—
	29 374 656	42 688 206	—	—
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	6 235	3 194	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	96 595	31 068	—	—
Outros ativos financeiros bancários	47 587	7 637	—	—
Crédito a clientes bancários	15 174 010	17 874 204	—	—
	15 324 427	17 916 103	—	—
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	(14 050 228)	(24 772 102)	—	—
	(16 664 893)	(28 664 224)	(1 115 625)	(1 237 446)

47. Depreciações/amortizações (Perdas/reversões)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe das “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)” relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	44 842 534	48 607 942	34 685 940	34 588 766
Perdas de Imparidade (Nota 5)	—	3 632 667	—	3 632 667
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	13 062 708	16 265 834	4 671 549	6 141 294
Perdas de Imparidade (nota 6)	60 617	—	—	—
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	216 293	210 263	216 293	210 263
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(57 372)	(139 754)	(57 372)	(139 754)
Ativos não correntes detidos para venda				
Perdas de Imparidade (Nota 25)	(118 338)	(163 803)	—	—
	58 006 442	68 413 148	39 516 410	44 433 236

48. Resultados ativos e passivos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o detalhe dos “Resultados de ativos e passivos bancários” relativos ao **Grupo** detalha-se, como segue:

	2021	2022
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	1 101 005	11 110 025
Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	—	(1 486)
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	17 776 526	—
	18 877 531	11 108 539

Durante o ano de 2021 o **Grupo** realizou vendas de títulos ao custo amortizado que resultaram num ganho de 17 777 milhares de Euros. Estas vendas de títulos resultaram da gestão de balanço do Grupo no contexto da entrada num novo segmento de negócio (cartões de crédito) decorrente da parceria com a Universo, IME, S.A.. Em 2022 o Grupo não realizou vendas de títulos ao custo amortizado.

A 31 de dezembro de 2022, os resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados referem-se à variação do justo valor dos derivados associados às operações de titularização Ulisses Finance No.1, Ulisses Finance No.2 e Ulisses Finance No.3.

49. Outros gastos e perdas operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a decomposição da rubrica de “Outros gastos e perdas operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Impostos e outras taxas	2 981 080	2 951 755	2 077 016	1 960 964
Perdas em inventários	133 641	54 817	133 260	54 812
Gastos e perdas em investimentos financeiros	—	3 586	—	—
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	1 274 954	771 604	1 270 487	739 186
Donativos	539 088	639 368	536 756	626 114
Serviços bancários	4 337 757	5 271 904	4 061 786	4 907 746
Juros de mora	19 282	34 420	18 359	24 188
Quotizações	787 676	841 926	706 383	756 987
Encargos com serviços e comissões	3 951 546	4 530 171	—	—
Fundo Garantia de depósito/Fundo Único de Resolução	235 035	350 800	—	—
Indemnizações	662 575	482 028	524 942	372 023
Outros gastos e perdas	3 153 028	4 254 913	319 994	1 162 263
	18 075 662	20 187 292	9 648 982	10 604 283

A rubrica de “Impostos e outras taxas” no **Grupo** inclui os montantes de 1 406 284 Euros e 1 342 225 Euros, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica “Fundo Garantia de depósito/ Fundo Único de Resolução”, inclui essencialmente:

- os montantes de 184 903 Euros e 269 623 Euros em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, respetivamente, relativos à Contribuição para o fundo único de resolução, no âmbito do Mecanismo Único de Resolução e nos termos do n.º 2 do artigo 70.º do Regulamento (UE) n.º 806/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de julho de 2014;
- os montantes de 46 597 Euros e 54 303 Euros em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, respetivamente, correspondentes às contribuições periódicas obrigatórias para o fundo de resolução, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2013.

As contribuições periódicas para o Fundo de Resolução são calculadas de acordo com uma taxa base a aplicar em cada ano, determinada pelo Banco de Portugal, por instrução, podendo ser ajustada em função do perfil de risco da instituição, sobre a base de incidência objetiva das referidas contribuições. As contribuições periódicas incidem sobre o passivo das instituições participantes do Fundo, definido nos termos do artigo 10.º do referido Decreto-Lei, deduzido dos elementos do passivo que integram os fundos próprios de base (Tier 1 Capital) e complementares (Tier 2 Capital) e dos depósitos cobertos pelo Fundo de Garantia de Depósitos.

O Mecanismo Único de Supervisão (MUS) é um dos três pilares da União Bancária (o Mecanismo Único de Supervisão, o Mecanismo Único de Resolução e um Sistema Comum de Garantia de Depósitos). No modelo de supervisão do MUS existe uma distinção entre as instituições de crédito significativas (sob supervisão direta do BCE) e as menos significativas (sob supervisão indireta do BCE e supervisão direta das autoridades nacionais competentes, com articulação e reporte ao BCE), com base em critérios quantitativos e qualitativos. O Banco CTT é classificado como ‘entidade menos significativa (LSE – *Less Significant Entity*).

A Contribuição sobre o Setor Bancário é calculada de acordo com o disposto na Lei n.º 55-A/2010, sendo o montante determinado com base em: (i) o passivo médio anual apurado em balanço deduzido dos fundos próprios de base (Tier 1) e dos fundos próprios complementares (Tier 2) e os depósitos abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos; e (ii) o valor nominal dos instrumentos financeiros derivados. Com referência a 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, estes montantes ascendiam, respetivamente, a 126 594 Euros e 157 910 Euros e encontram-se registados na rubrica “Impostos e outras taxas”.

A rubrica “Encargos com serviços e comissões” é composta por:

Grupo	2021	2022
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	3 805 026	4 392 533
Por operações realizadas com títulos	116 896	107 754
Outros encargos com serviços e comissões	29 623	29 884
	3 951 545	4 530 171

50. Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica referente a “Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Perdas com alienação de ativos	(215 725)	(238 415)	(134 534)	(228)
Ganhos com alienação de ativos	1 172 263	3 806 691	1 121 864	3 701 218
	956 539	3 568 276	987 331	3 700 990

Os montantes registados como ganhos com alienação de ativos, dizem respeito essencialmente à remensuração do direito de uso associado ao contrato de arrendamento do anterior edifício sede CTT - Edifício Báltico, conforme explicado em detalhe na nota 5.

51. Gastos e rendimentos financeiros

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica referente a “Gastos e perdas financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Juros suportados				
Financiamentos bancários	1 724 653	1 702 759	1 645 907	1 659 763
Passivos de locação	3 066 925	3 167 709	1 853 571	1 468 414
Outros juros	18 434	183 227	18 434	307 827
Gastos financeiros - Benefícios de empregados (Nota 32)	3 586 189	3 895 135	3 560 938	3 867 819
Outros gastos de financiamento	136 212	307 517	89 132	152 281
	8 532 413	9 256 346	7 167 982	7 456 104

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Rendimentos financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	19 048	30 127	116	13 316
Empréstimos a empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	—	852 110	1 324 164
Outros rendimentos similares	6 346	—	—	—
	25 394	30 127	852 226	1 337 480

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

52. Impostos sobre o rendimento

GRI 201-1, 201-4, 207-1, 207-2, 207-4

As empresas sedeadas em Portugal encontram-se sujeitas a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRC”) à taxa normal de 21%, à qual acresce a Derrama Municipal, fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável, e a Derrama Estadual que corresponde a 3% do excedente do lucro tributável entre 1.500 000 Euros e 7 500 000 Euros, 5% do excedente entre 7 500 000 Euros até 35 000 000 Euros e 9% no montante que exceda os 35 000 000 Euros. A CTT – Expresso, S.A., sucursal em Espanha encontra-se sujeita a imposto sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades (“IS”) à taxa de 25%, assim como a subsidiária CORRE se encontra sujeita em Moçambique a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRPC”) à taxa de 32%.

Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A. e CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., em resultado da opção pela aplicação do Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades (“RETGS”). As restantes empresas participadas são tributadas individualmente. As entidades 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A. integraram o RETGS no exercício económico anterior. A entidade CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. integrou o RETGS neste exercício económico.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Resultado antes de impostos (a)	50 807 500	46 713 834	42 824 969	40 451 600
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	10 669 575	9 809 905	8 993 243	8 494 836
Benefícios fiscais	(282 207)	(275 859)	(213 856)	(219 035)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	(85 469)	(68 426)	(207 339)	(57 513)
Mais/(menos)-valias fiscais	136 741	33 797	139 305	28 341
Equivalência patrimonial	529 493	—	(4 634 486)	(3 911 190)
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	(99 550)	590 249	7 739	31 862
Perdas e reversões por imparidade	606 781	314 700	601 841	291 280
Indemnizações por eventos seguráveis	139 276	101 091	110 238	77 990
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	29 084	34 234	22 763	26 332
Créditos incobráveis	51 138	46 749	23 576	31 414
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	(13 378)	116 890	(13 378)	116 890
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	18 912	188 584	12 876	162 038
Outras situações, líquidas	(846 310)	612 232	277 632	(483 784)
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	794 710	586 707	698 546	429 686
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuída	92 848	1 426	90 619	—
Prejuízos fiscais sem imposto diferido ativo	9 539	—	—	—
Crédito fiscal SIFIDE	(2 386 565)	(2 916 626)	(2 227 666)	(2 290 385)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	118 260	(774 540)	(19 099)	(559 139)
Subtotal (b)	9 482 879	8 401 114	3 662 554	2 169 623
(b)/(a)	18,66%	17,98%	8,55%	5,36%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	792 698	636 612	387 033	269 935
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	1 940 620	1 333 922	1 095 110	704 784
Imposto sobre o rendimento do período	12 216 197	10 371 649	5 144 697	3 144 342
Taxa efectiva de imposto	24,04%	22,20%	12,01%	7,77%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	15 566 307	7 475 153	7 689 772	5 183 499
Imposto diferido	(1 081 805)	6 587 663	(298 309)	810 367
Crédito fiscal SIFIDE	(2 386 565)	(2 916 626)	(2 227 666)	(2 290 385)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	118 260	(774 540)	(19 099)	(559 139)
	12 216 197	10 371 649	5 144 697	3 144 342

Para o período findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE” refere-se ao reembolso de SIFIDE respeitante ao ano de 2018 e 2019, bem como ao Crédito Fiscal de 2020.

No exercício de 2021, o **Grupo** reconheceu ainda um crédito fiscal no montante de 1 120 914 Euros, cujo montante se encontra refletido na rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE”, em resultado da realização de contribuições para o Fundo TechTree. Este crédito foi reconhecido em linha com as disposições da IFRIC 23, considerando as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição.

Para o período findo em 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE” refere-se a: i) crédito fiscal de SIFIDE respeitante ao ano de 2021 (1 528 260 Euros), ii) crédito fiscal SIFIDE do

Banco CTT para os anos de 2020 e 2021, nos montantes de 308 012 Euros e 318 229 Euros, respetivamente, e iii) crédito fiscal SIFIDE respeitante ao ano de 2022 no montante de 762 125 Euros, reconhecido em linha com as disposições da IFRIC 23, considerando as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição. A rubrica Insuficiências/ (Excesso) de estimativa e restituição de impostos regista, essencialmente, o excesso de estimativa de IRC relativo ao exercício de 2020, relacionado com o reembolso de CFEI em 2022 no montante líquido de (420 944) Euros.

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	73 832 987	53 302 302	73 787 451	53 302 302
Benefícios aos empregados - plano pensões	68 583	51 604	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	4 208 731	5 090 460	4 204 763	4 327 641
Perdas por imparidade e provisões	4 139 032	2 400 419	2 848 123	1 272 789
Prejuízos fiscais reportáveis	2 078 911	2 765 595	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	481 187	1 594 826	481 187	1 594 826
Remuneração variável de longo prazo (CE)	455 400	1 049 729	455 400	1 049 729
Terrenos e edifícios	343 652	332 610	343 652	332 610
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	1 282 862	962 147	1 282 862	962 147
Outros	363 742	273 917	12 568	2 514
	87 255 087	67 823 608	83 416 006	62 844 558
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	1 684 213	1 519 019	1 684 213	1 519 019
Mais-valias suspensas	658 042	631 893	658 042	631 893
Ativos não correntes detidos para venda	42 718	—	—	—
Movimentos PPA - New Spring Services	—	387 300	—	—
Ajustamentos justo valor	—	7 108 430	—	—
Outros	42 540	200 835	—	—
	2 427 513	9 847 476	2 342 255	2 150 912

O ativo por imposto diferido relativo ao regime de reavaliação fiscal de ativos fixos tangíveis foi reconhecido na sequência da adesão da Empresa ao regime previsto Decreto-Lei n.º 66/2016 de 3 de novembro. No período findo em 31 de dezembro de 2022 o montante ascende a 962.147 Euros.

O imposto diferido passivo relativo a “ajustamentos de justo valor” respeita essencialmente ao imposto diferido associado à rubrica “ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados” (nota 15), cujo montante no período corrente resultou no reconhecimento do respetivo imposto diferido.

A 31 de dezembro de 2022 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 3,6 milhões de Euros e 0,3 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	87 891 869	87 255 087	84 780 644	83 416 006
Movimentos do período - efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(745 695)	(414 767)	(771 036)	(369 231)
Benefícios aos empregados - plano pensões	3 037	(11 597)	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	1 022 295	359 712	1 022 295	(423 302)
Perdas por imparidade e provisões	(797 419)	(1 738 614)	(381 023)	(1 575 334)
Prejuízos fiscais reportáveis	1 291 917	686 684	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	72 431	1 113 639	72 431	1 113 639
Plano de ações	401 422	594 329	401 422	594 329
Terrenos e edifícios	(12 118)	(11 042)	(12 118)	(11 042)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(320 715)	(320 715)	(320 715)	(320 715)
Outros	(154 405)	(89 819)	(10 054)	(10 054)
Efeito em capitais próprios				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(1 390 302)	(19 593 906)	(1 365 840)	(19 569 738)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(7 230)	(5 383)	—	—
Saldo final	87 255 087	67 823 608	83 416 006	62 844 558

	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	2 793 698	2 427 513	2 639 362	2 342 255
Movimentos do período - efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(270 958)	(165 194)	(270 958)	(165 194)
Mais-valias suspensas	(26 149)	(26 149)	(26 149)	(26 149)
Ativos não correntes detidos para venda	(40 292)	(42 718)	—	—
Movimentos PPA - NewSpring Services	—	(134 713)	—	—
Ajustamentos justo valor	—	7 108 430	—	—
Outros	16 344	15 818	—	—
Efeito em capitais próprios				
Reserva de justo valor	(13 384)	—	—	—
Outros	(31 746)	142 477	—	—
Outros				
Movimentos PPA - NewSpring Services	—	522 013	—	—
Saldo final	2 427 513	9 847 476	2 342 255	2 150 912

Os prejuízos fiscais estão relacionados com as perdas apuradas pelas subsidiárias Tourline e Transporta, que foram objeto de fusão por incorporação na CTT – Expresso, S.A. em 2019, e detalham-se como segue:

Grupo	31.12.2021		31.12.2022	
	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	75 434 282	—	77 006 639	
CTT Expresso/Transporta	13 747 683	2 075 283	13 133 872	2 758 113
Total	89 181 965	2 075 283	90 140 511	2 758 113

No caso da CTT Expresso, sucursal em Espanha (anterior Tourline) referem-se aos anos de 2008, 2009 e 2011 que podem ser reportados nos 15 anos seguintes (disponíveis para reporte até 2023, 2024 e 2026, respetivamente), aos prejuízos fiscais de 2012, 2013 e 2014 que podem ser reportados nos 18 anos seguintes (disponíveis para reporte até 2030, 2031 e 2032, respetivamente) e aos prejuízos fiscais de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 sem limite temporal para o seu reporte. Não foram reconhecidos quaisquer ativos por impostos diferidos associados aos prejuízos fiscais da CTT Expresso, sucursal em Espanha dado o seu histórico de perdas.

No que respeita à CTT Expresso/ Transporta, os prejuízos apresentados referem-se às perdas dos anos de 2014 e 2015 e de 2017 e 2018 da Transporta uma vez que em 2019 esta empresa foi incorporada na CTT Expresso, as quais podem ser reportadas nos próximos 14 anos (anteriormente 12 anos, mas alargados para 14 anos no âmbito de medidas excecionais aprovadas para fazer face a consequências adversas originadas pela Pandemia de COVID), para os anos de 2014 e 2015 e 7 anos (anteriormente 5 anos, mas alargados para 7 anos no âmbito de medidas excecionais aprovadas para fazer face a consequências adversas originadas pela Pandemia de COVID) para os anos de 2017 e 2018. O reconhecimento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais da Transporta encontra-se suportado pela estimativa de lucros tributáveis futuros da CTT Expresso, baseada no plano de negócios da empresa a 8 anos (i.e., até 2030). Os principais pressupostos utilizados na elaboração do plano de negócios da empresa, encontram-se divulgados na nota 9 - Goodwill (testes de imparidade com tempestividade de 5 anos), tendo sido posteriormente projetados os crescimentos para o plano a 8 anos, com base nos resultados históricos, experiência e perspetivas futuras de crescimento desta unidade de negócios.

De referir que, na sequência da aquisição da Transporta, foi apresentado um pedido de manutenção dos prejuízos fiscais que haviam sido apurados com referência aos períodos de 2014 e 2015 (nos montantes de 4.536.810 Euros e 3.068.088 Euros, disponíveis para reporte até 2028 e 2029, respetivamente), relativamente aos quais foi obtida resposta favorável da Autoridade Tributária e Aduaneira durante 2021.

De referir que, na sequência da aquisição da HCCM – Outsourcing Investment, S.A, foi apresentado um pedido de manutenção dos prejuízos fiscais que haviam sido apurados com referência aos períodos de 2015 a 2020 (no montante total de 1.300.311 Euros), relativamente aos quais aguarda resposta favorável da Autoridade Tributária e Aduaneira durante o período de 2023.

A Lei n.º 24-D/2022, de 30 de Dezembro – “OE 2023” – inclui uma norma, apontada como sendo promotora do princípio da solidariedade entre exercícios (lógica de continuidade dos ciclos das empresas), que determina o fim do limite temporal de reporte dos prejuízos fiscais apurados em exercícios anteriores.

Apesar de ser uma regra de aplicação a exercícios que se iniciem em ou após 1 de Janeiro de 2023, o apuramento do imposto diferido a 31 de Dezembro de 2022 respeitante a prejuízos fiscais considerou tal racional.

Noutro sentido, a percentagem do montante de prejuízos fiscais dedutíveis em cada exercício é reduzida de 70% para 65%, prevendo-se assim que as Sociedades venham a demorar mais tempo a aproveitar da dedução de prejuízos fiscais.

A análise de sensibilidade efetuada permite concluir que uma redução de 1% na taxa subjacente ao cálculo dos impostos diferidos teria como impacto um aumento do imposto sobre o rendimento do período de cerca de 2,45 milhões de Euros, no **Grupo**, e 2,25 milhões de euros na **Empresa**.

SIFIDE

Até 2021 o Grupo procedia ao reconhecimento do crédito fiscal relativo ao SIFIDE aquando da efetiva receção da declaração da comissão certificadora da elegibilidade das despesas apresentadas em candidatura.

Atualmente, e considerando o histórico associado a esta realidade, o Grupo passou a reconhecer no período a que dizem respeito os investimentos, uma estimativa do crédito fiscal que foi submetido para certificação pela autoridade competente (ANI – Agência Nacional de Inovação).

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2019, no decurso do período de 2021 foi atribuído pela Comissão Certificadora, um crédito fiscal de 753 235 Euros e 594 336 Euros, respetivamente.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2020, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante aproximado de 5 304 741 Euros e 2 863 555 Euros, respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** a possibilidade de beneficiarem de uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3 850 195 Euros e 1 889 956 Euros respetivamente.

No decurso do ano de 2022 foi atribuído pela Comissão Certificadora, relativamente ao exercício económico de 2020, um crédito fiscal de 310 239 Euros para o **Grupo**, encontrando-se o Grupo a aguardar a receção das declarações relativas ao restante montante. No ano de 2022, não foi ainda diferida/ decidida pela comissão certificadora a atribuição de qualquer crédito fiscal à **Empresa**. No dia 2 de Março de 2023, foi emitida a decisão da ANI (Agência Nacional de Inovação) relativamente ao processo de candidatura dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ao SIFIDE II de 2020, consubstanciando o deferimento total do crédito fiscal solicitado no montante de 1 889 956 Euros.

Relativamente às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2021, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante de 6 474 190 Euros e 5 350 184 Euros respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3 816 703 Euros e 3 238 810 Euros. No dia 1 de Março de 2023, foi emitida a decisão da ANI relativamente ao processo de candidatura Banco CTT, S.A. ao SIFIDE II de 2021, consubstanciando o deferimento total do crédito fiscal solicitado no montante de 454 612 Euros.

Quanto ao exercício económico de 2022, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D que irão integrar as candidaturas que serão submetidas no decurso do ano de 2023.

Outras informações

De acordo com a legislação em vigor em Portugal, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que,

dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais dos CTT de 2019 e seguintes podem ser sujeitas a revisão.

O Conselho de Administração entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2022.

53. Partes relacionadas

GRI 207-4

O Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas dos CTT define parte relacionada como: acionista qualificado, dirigente, administrador de sociedades subsidiárias ou terceiro com qualquer destes relacionado através de interesse comercial ou pessoal relevante (nos termos do IAS 24) e ainda sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint ventures*) dos CTT. Considera-se existir um “interesse comercial ou pessoal relevante” em relação (i) aos familiares próximos dos dirigentes, dos administradores de sociedades subsidiárias e de acionistas qualificados que, em cada momento, detenham influência significativa sobre os CTT, bem como (ii) a entidades controladas (individual ou conjuntamente) seja pelos dirigentes ou administradores de sociedades subsidiárias, seja pelos acionistas qualificados seja pelas pessoas referidas em (i). Para este efeito, considera-se existir “controlo” quando um investidor está exposto ou é detentor de direitos relativamente a resultados variáveis por via do seu relacionamento com a mesma e tem capacidade para afetar esses resultados através do poder que exerce sobre a investida. Por sua vez, são “familiares próximos”: (i) o cônjuge ou parceiro doméstico e (ii) os filhos e dependentes do próprio e das pessoas referida em (i).

De acordo com o Regulamento as transações significativas com partes relacionadas devem ser aprovadas por deliberação do Conselho de Administração, precedida de parecer prévio favorável por parte da Comissão de Auditoria, assim como as transações que os membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias realizem com os CTT e/ou subsidiárias, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por pessoa interposta. Entende-se por transação significativa, qualquer transação com parte relacionada cujo montante seja superior a um milhão de Euros, e/ou realizada fora do âmbito da atividade corrente dos CTT e/ou subsidiárias e/ou fora das condições de mercado.

As demais “Transações com partes relacionadas” são aprovadas pela Comissão Executiva, na medida da respetiva delegação de competências, e sujeitas a verificação *a posteriori* da Comissão de Auditoria.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

2021						
Grupo	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	12 750 000	—
Empresas do Grupo CTT						
Associadas	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	257 998	—	1 104 799	377 459	—	1 789 528
Membros do (Nota 45)						
Conselho de Administração	—	—	—	4 090 171	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	141 429	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	19 800	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—
	257 998	—	1 104 799	4 642 859	12 750 000	1 789 528

2022						
Grupo	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	17 656 441	—
Empresas do Grupo CTT						
Associadas	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	210 088	79 868	484 988	256 819	—	—
Membros do (Nota 45)						
Conselho de Administração	—	—	—	4 091 109	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	153 214	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	19 800	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—
	210 088	79 868	484 988	4 534 942	17 656 441	—

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

2021											
Empresa	Contas a receber	Acionistas e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	12 750 000	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	28 296 849	59 967 805	140 883	141 275	3 389 371	23 551 847	44 659 307	5 753 706	852 110	—	12 275 500
Conjuntamente controladas	111 593	—	—	—	—	—	272 294	60 679	—	—	1 789 528
Outras partes relacionadas	216 222	—	—	—	625 019	—	1 118 759	3 130 482	—	—	—
Membros do (Nota 45)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	4 090 171	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	141 429	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	19 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	28 624 664	59 967 805	140 883	141 275	4 014 390	23 551 847	46 050 361	13 210 267	852 110	12 750 000	14 065 028

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2022										
	Contas a receber	Acionistas e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	17 656 441	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	27 977 210	50 735 671	455 740	458 243	2 914 005	13 244 405	44 351 747	5 308 891	1 324 164	—	7 200 000
Conjuntamente controladas	71 582	—	—	—	—	—	265 794	—	—	—	—
Outras partes relacionadas	224 308	—	—	—	696 123	—	1 315 018	4 319 503	—	—	—
Membros do (Nota 45)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	4 091 109	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	153 214	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	19 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	28 273 099	50 735 671	455 740	458 243	3 610 127	13 244 405	45 932 559	13 906 517	1 324 164	17 656 441	7 200 000

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	2021								
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar	
Subsidiárias									
Banco CTT, S.A.	832 324	—	832 324	—	—	—	11 796 267	11 796 267	
CTT Expresso, S.A.	26 085 362	39 830 001	65 915 363	140 883	141 275	2 938 595	10 971 080	13 909 676	
CTT Contacto, S.A.	251 049	749 999	1 001 048	—	—	450 775	711 510	1 162 286	
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	686 979	—	686 979	—	—	—	—	—	
CTT Soluções Empresariais, S.A.	441 136	14 700 000	15 141 136	—	—	—	72 988	72 988	
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	4 687 804	4 687 804	—	—	—	—	—	
Associadas									
Conjuntamente controladas									
NewPost, ACE	111 593	—	111 593	—	—	—	—	—	
Outras partes relacionadas									
Payshop Portugal, S.A.	190 712	—	190 712	—	—	625 019	—	625 019	
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	25 191	—	25 191	—	—	—	—	—	
NewSpring Services, S.A.	319	—	319	—	—	—	—	—	
HCCM - Outsourcing Investment, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	
	28 624 664	59 967 805	88 592 469	140 883	141 275	4 014 390	23 551 847	27 566 236	

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2022							Total de contas a pagar
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	
Subsidiárias								
Banco CTT, S.A.	818 806	—	818 806	—	—	17 618	12 412 010	12 429 628
CTT Expresso, S.A.	25 588 567	36 122 277	61 710 844	75 652	76 139	2 608 323	—	2 608 323
CTT Contacto, S.A.	327 199	—	327 199	—	—	258 455	729 386	987 841
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	810 031	80 017	890 048	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	429 886	14 500 000	14 929 886	—	—	—	103 009	103 009
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	2 721	33 377	36 098	380 088	382 104	29 608	—	29 608
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	71 582	—	71 582	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas								
Payshop Portugal, S.A.	162 666	—	162 666	—	—	377 502	—	377 502
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	42 399	—	42 399	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	448	—	448	—	—	318 620	—	318 620
Open Lockers, S.A.	18 795	—	18 795	—	—	—	—	—
	28 273 099	50 735 671	79 008 771	455 740	458 243	3 610 127	13 244 405	16 854 533

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

2021

Empresa	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Depreciação de direitos de uso / Juros de passivos de locação	Juros obtidos	Juros suportados	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Subsidiárias											
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 324 512	3 907 622	—	152	—	—	—	10 000 000
CTT Expresso, S.A.	410 800	77 316	672 861	388 411	36 198 449	1 869 753	—	52 232	739 907	—	—
CTT Contacto, S.A.	—	67 913	20 512	1 447	2 238 000	3 831 570	—	—	—	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	222 581	—	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	52 019	5 139	373 146	—	—	—	112 203	—	—
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	250 000
Open Lockers, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	25 500
Fundo Techtree, FCR	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2 000 000
Conjuntamente controladas											
NewPost, ACE	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	—	—	—	—	272 294	58 779	1 900	—	—	—	1 789 528
Outras partes relacionadas											
Payshop Portugal, S.A.	—	—	173 110	187 233	634 791	3 127 982	—	—	—	—	—
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	266 424	—	—	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	30 310	—	2 500	—	—	—	—	—
HCCM - Outsourcing Investment, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	410 800	145 229	918 502	2 203 477	43 846 884	8 890 583	2 052	52 232	852 110		14 065 028

2022

Empresa	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Depreciação de direitos de uso / Juros de passivos de locação	Juros obtidos	Juros suportados	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Subsidiárias											
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 417 126	4 610 294	—	86 011	—	—	124 600	—
CTT Expresso, S.A.	274 887	59 795	781 777	488 337	34 428 359	1 858 416	—	66 034	970 592	—	—
CTT Contacto, S.A.	—	45 063	11 892	1 082	2 511 279	2 875 730	—	—	—	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	239 716	—	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	—	8 998	644 343	—	—	—	353 572	—	—
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	2 212	—	—	298 099	—	—	7 150 000
Fundo Techtree, FCR	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
CTT IMO YIELD, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	50 000
Conjuntamente controladas											
NewPost, ACE	—	—	—	—	265 794	—	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas											
Payshop Portugal, S.A.	—	—	60 200	218 304	666 472	3 457 475	—	—	—	—	—
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	417 415	713	—	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	12 113	—	862 027	—	—	—	—	—
Open Lockers, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	274 887	104 859	853 868	2 563 375	43 369 184	9 053 649	86 011	364 134	1 324 164	124 600	7 200 000

No âmbito de transações realizadas com partes relacionadas não foram assumidos compromissos, ou dadas ou recebidas quaisquer garantias.

Não foram reconhecidas provisões para dívidas duvidosas ou gastos reconhecidos durante o período a respeito de dívidas incobráveis ou duvidosas devidas por partes relacionadas.

As remunerações dos órgãos sociais dos CTT,S.A. encontram-se divulgadas na nota 45 – Gastos com Pessoal.

54. Honorários e serviços dos auditores

Os honorários contabilizados em 2022 relativos à auditoria e revisão legal de contas anuais de todas as empresas que integram o **Grupo**, ascenderam a 739 226 Euros. Adicionalmente, os honorários relativamente a outros serviços de garantia de fiabilidade, que incluem a revisão semestral, e os outros serviços que não sejam de revisão ou auditoria ascenderam a 372 876 Euros.

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se detalhada no capítulo 5.2.5 ponto 47 do Relatório Integrado.

55. Informação sobre matérias ambientais

A responsabilidade ambiental é um dos temas relevantes identificados no exercício de materialidade e mapeamento de partes interessadas dos CTT e integra a estratégia de Sustentabilidade do **Grupo**, numa perspetiva de gestão de riscos e oportunidades, tal como apresentado em maior detalhe nos capítulos 4 e 5.1 do Relatório Integrado.

Não existem, que sejam do nosso conhecimento, quaisquer passivos de carácter ambiental nem obrigações presentes, quer legais, quer construtivas, relacionadas com matérias ambientais que devam dar origem à constituição de provisões.

56. Prestação do serviço de mediação de seguros

Conforme dispõe a Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 15/2009-R de 30 de dezembro de 2009 o **Grupo** e a **Empresa** divulgam aqui a informação pertinente respeitante à atividade de mediação de seguros nos termos do art.º 4º. da acima referida Norma Regulamentar.

- a) Descrição das políticas contabilísticas adotadas para reconhecimento das remunerações.

A política contabilística adotada para reconhecimento das remunerações de mediação de seguros encontra-se descrita no Nota 2.29.

- b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

Por natureza	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Numerário	7 166 037	8 844 304	1 197 302	694 049
Total	7 166 037	8 844 304	1 197 302	694 049

Por Tipo	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Comissões	7 166 037	8 844 304	1 197 302	694 049
Total	7 166 037	8 844 304	1 197 302	694 049

- c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	2022		2022	
	Ramo vida	Ramo n/ vida	Ramo vida	Ramo n/ vida
Empresas de Seguros	7 588 723	1 255 582	80 400	82 035
Total	7 588 723	1 255 582	80 400	82 035

- d) Indicação da existência de níveis de concentração, ao nível de empresas de seguros, outros mediadores, iguais ou superiores a 25% do total das remunerações auferidas pela carteira.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Empresas de Seguros	—	—	—	—
FIDELIDADE	22,45%	—%	73,61%	44,79%
ZURICH	41,43%	47,09%	—	—
MAPFRE	—	—	—	38,71
Outros mediadores	—	—	—	—
Cientes (outros)	—	—	—	—

- e) Valores das contas «clientes», início e final do exercício, assim como o volume movimentado no ano, aplicável para os mediadores de seguros que movimentam fundos relativos a contratos de seguros.

Contas "Clientes"	Grupo		Empresa	
	2021	2022	2021	2022
Início exercício	—	—	—	—
Final exercício	—	—	—	—
Volume movimentado no exercício				
A Débito	208 208 154	89 463 987	201 892 159	82 674 487
A Crédito	44 298 592	27 248 927	38 347 543	20 181 468

- f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2021	2022	2021	2022
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	7 037 050	2 207 724	2 495 600	1 658 565
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Cientes (outros)	—	—	—	—
Total	7 037 050	2 207 724	2 495 600	1 658 565

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2021	2022	2021	2022
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	5 844 314	1 292 947	777 458	200 127
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	5 844 314	1 292 947	777 458	200 127

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2021	2022	2021	2022
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	40 071 637	22 109 894	38 728 375	22 919 149
Fundos em cobrança com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	—	—	—	—
Fundos que lhe foram confiados pelas empresas de seguros com vista a serem transferidos para tomadores de seguro, segurados ou beneficiários (ou empresas de seguros no caso da actividade de mediação de resseguros)	203 061 528	289 699 297	201 892 159	82 674 487
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	7 166 037	8 844 304	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	250 299 202	320 653 495	240 620 534	105 593 636

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2021	2022	2021	2022
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	38 347 543	20 181 468	37 819 925	20 753 248
Fundos em cobrança com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	—	—	—	—
Fundos que lhe foram confiados pelas empresas de seguros com vista a serem transferidos para tomadores de seguro, segurados ou beneficiários (ou empresas de seguros no caso da actividade de mediação de resseguros)	203 061 528	289 699 297	201 892 159	82 674 487
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	1 197 302	694 049	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	242 606 373	310 574 814	239 712 084	103 427 735

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

Os valores apresentados são valores movimentados durante o ano de 2021 e 2022.

57. Outras informações

Em 23 de dezembro de 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 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, assinado a 6 de janeiro, 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. 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 e do Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 7 de fevereiro de 2022, o primeiro ano de vigência do contrato funciona como período de transição, consequentemente, 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 divulgado pelo INE para o mês de outubro de 2021. Foram também atualizados a 7 de março os preços especiais dos serviços postais, que integram a oferta do SPU aplicáveis a remetentes de envios em quantidade. As atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 5,84% para o ano de 2022.

Em 27 de julho de 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: $IPC - \Delta\text{Tráfego} * (1 - CV) - E + K$.
- 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 ($\Delta\text{Tráfego}$) 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 Convênio.

- 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 Convênio de Preços do Serviço Universal, que ocorreu a partir de 1 de março de 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, será de 6,24%.

Mantendo-se ainda em 2022 os 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. Este reporte regular terminou a 21 de fevereiro de 2022, na sequência do fim do estado de calamidade e início do estado de alerta que vigorou até 30 de setembro 2022.

Por deliberações de 06 de maio de 2022 e de 06 de julho de 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 de junho de 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 de abril de 2021, sobre a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio.

Por decisão de 25 de outubro de 2022, a ANACOM aprovou a declaração de conformidade dos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT, referente ao exercício de 2019, na sequência da respetiva auditoria. Foi ainda decidido manter em vigor as determinações aprovadas em 2021, até à aprovação de uma nova decisão sobre esta matéria.

No âmbito dos processos judiciais relativos à Decisão da ANACOM referente aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do SPU, de julho de 2018, os CTT foram notificados da interposição de recurso da decisão do Tribunal Arbitral para o Tribunal Central Administrativo Sul por parte do Estado, que considerou que o tribunal arbitral se deveria ter declarado incompetente para julgar ambos os pedidos dos CTT. No entanto, o tribunal reconheceu que a decisão da ANACOM consubstanciou uma alteração anormal e impressível das circunstâncias, causando danos no valor de 1 869 482 Euros. Em 19 de janeiro de 2022, os CTT foram notificados da

interposição de recurso da decisão para o Tribunal Central Administrativo Sul por parte do Estado, considerando que o tribunal arbitral se deveria ter considerado incompetente para julgar ambos os pedidos. Nas ações administrativas intentadas contra a ANACOM, a primeira relativa à mesma decisão e a segunda relativa à deliberação de dezembro de 2018 referente aos novos procedimentos de medição a aplicar aos indicadores, não se registam desenvolvimentos relevantes. A 30 de agosto de 2021, os CTT foram notificados da instauração de um processo de contraordenação pelos mesmos factos (medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) em 2016 e 2017), que não apresenta desenvolvimentos.

Em 6 de abril de 2022, a ANACOM decidiu aplicar aos CTT uma coima de 153.750 Euros por vinte e seis contraordenações relativas ao incumprimento de objetivos de densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços, e publicitação de indicadores de qualidade de serviço e de informação sobre preços praticados em vários estabelecimentos postais em 2014 e 2015. Os CTT apresentaram recurso da mesma em 6 de maio, tendo sido a coima reduzida para 100 mil Euros, e em 8 de fevereiro de 2023 o Tribunal da Relação de Lisboa reduziu a coima para 57 mil Euros. Por discordarem dos fundamentos da decisão que manteve algumas das contraordenações, os CTT recorreram para o Tribunal Constitucional, em 23 de fevereiro de 2023, aguardando-se a decisão.

Na sequência da proposta de aplicação de multas contratuais no valor de 753 mil euros, a 4 de agosto de 2022, os CTT requereram constituição de um tribunal arbitral, nos termos do contrato de concessão. Pelos mesmos factos, os CTT tinham sido já notificados da instauração de um processo de contraordenação em 30 de agosto de 2021, que corre os seus termos, sem desenvolvimentos, na sequência da apresentação das respetivas defesas. Corre ainda os seus termos o processo arbitral desencadeado pelos os CTT contra o Estado Português em 11 de junho de 2021, para tutela dos seus direitos dos CTT, em concreto: (a) os impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (que os CTT computam em cerca de 23 milhões de euros), da pandemia associada à COVID-19, bem como das medidas públicas adotadas nesse contexto; e (b) a compatibilidade legal, impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (que os CTT computam em cerca de 44 Milhões de euros), com a decisão de prorrogação do contrato. Os valores supramencionados correspondem aos montantes a que os CTT, com os dados então disponíveis, consideram ter direito, estando sujeitos a atualização, apreciação e decisão no processo, que se encontra em curso.

A 18 de janeiro 2022, as sociedades Vasp Premium – Entrega Personalizada de Publicações, LDA. (Vasp) e Iberomail – Correio Internacional, S.A., (Iberomail) intentaram contra os CTT uma ação junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, pedindo a condenação dos CTT por abuso de posição dominante, uma indemnização - de valor estimado entre 69,5 a 158 milhões de euros pela Vasp e entre 9,5 e 31 milhões de euros pela Iberomail - e a cessação imediata das alegadas práticas anti-concorrenciais. Recorde-se que, neste contexto, o processo que correu junto da Autoridade da Concorrência (AdC) com fundamentos em larga medida coincidentes, o qual foi arquivado com imposição de compromissos, que os CTT implementaram e reportam anualmente à AdC. Os CTT pautam-se pelas melhores práticas de atuação no mercado e consideram o pedido totalmente infundado.

Parceira estratégica - Generali Seguros

A 6 de novembro de 2022, os CTT - Correios de Portugal, S.A. e a sua subsidiária Banco CTT, S.A. celebraram um acordo de parceria estratégica com a Generali Seguros, S.A. (Tranquilidade/Generali Seguros).

A transação celebrada entre as partes inclui:

- Acordos de distribuição de longo prazo, com período de exclusividade renovável a cada 5 anos, para a distribuição pelos CTT e pelo Banco CTT de produtos de seguros de vida e não vida da Tranquilidade/Generali Seguros;

- Subscrição pela Tranquilidade/Generali Seguros de um aumento de capital social reservado de 25 milhões de euros no Banco CTT em contrapartida de uma participação de aproximadamente 8,71%. Um Acordo Parassocial conferirá à Tranquilidade/Generali Seguros um conjunto de direitos minoritários em linha com a dimensão da participação.

O acordo pretende aliar a experiência da Tranquilidade/Generali Seguros no desenvolvimento e gestão de produtos de seguros à capacidade de distribuição dos CTT e do Banco CTT através das suas redes de cobertura nacional e canais digitais. Os acordos de distribuição de seguros contemplam um preço fixo por parte da Tranquilidade/Generali Seguros de 1 milhão de euros e 9 milhões de euros aos CTT e ao Banco CTT, respetivamente, a ocorrer durante os seis anos iniciais, e potenciais pagamentos adicionais dependentes do desempenho alcançado ao longo da vigência dos contratos.

O Grupo CTT espera que a transação, que se encontra sujeita a condições suspensivas, incluindo aprovação das autoridades reguladoras de banca e seguros, esteja concluída até ao final de 2023.

58. Eventos subsequentes

A 15 de janeiro de 2023, foi assinado o novo contrato de distribuição de dívida pública entre os CTT e o IGCP – Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, entrando em vigor no dia 20 de janeiro de 2023, com uma vigência de três anos. O referido contrato mantém no essencial as condições comerciais do anterior, passando a incluir níveis adicionais de satisfação dos aforradores, entre os quais o desenvolvimento dos canais *online* pelos CTT, para além do tradicional canal presencial da rede de lojas CTT.

Conforme referido na Nota 52 - Imposto sobre o rendimento, o **Grupo** recebeu em 20 de janeiro de 2023 o deferimento da Autoridade Tributária e Aduaneira, quanto à dedução dos prejuízos fiscais da entidade HCCM – Outsourcing Investment, S.A, que haviam sido apurados com referência aos períodos de 2015 a 2020, no montante total de 1 300 311 Euros.

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 1 de março de 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, será de 6,24%.

Conforme divulgado na nota 52 - Imposto sobre o rendimento, no dia 1 de Março de 2023, foi emitida a decisão da ANI (Agência Nacional de Inovação) relativamente ao processo de candidatura do Banco CTT, S.A. ao SIFIDE II de 2021, consubstanciando o deferimento total do crédito fiscal solicitado no montante de 454 612 Euros. Posteriormente, no dia 2 de março de 2023, foi emitida a decisão da ANI relativamente ao processo de candidatura dos CTT ao SIFIDE II de 2020, consubstanciando também o deferimento total do crédito fiscal solicitado no montante de 1 889 956 Euros.

Conforme divulgado ao mercado no dia 7 de março de 2023, os CTT contrataram 35 milhões de euros em financiamentos bancários sob a forma de papel comercial, indexados a objetivos de sustentabilidade, com maturidade em 2026, junto de duas instituições financeiras – o Novo Banco, S.A. e o Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. - Sucursal em Portugal.

Estes financiamentos bancários estão enquadrados pelo Quadro de Referência do Financiamento ligado à Sustentabilidade dos CTT que foi objeto de *Second Party Opinion* divulgada pela S&P Global Ratings. Assim, as referidas linhas de financiamento encontram-se indexadas ao objetivo de redução das emissões carbónicas da atividade dos CTT (emissões dos scopes 1, 2 e 3) em pelo menos 30%

até 2025, em relação a 2013, que se encontra validado pela *Science Based Targets initiative* e alinhado com as melhores práticas do setor.

Com estas operações, os CTT consolidam a ligação entre o seu custo de financiamento e o seu desempenho ao nível da sustentabilidade, reforçando e demonstrando a sua relevância estratégica e o compromisso de atingirem metas ambiciosas de liderança no que se refere a indicadores ESG (*Environment, Social and Governance*).

Com exceção do acima mencionado, após 31 de dezembro de 2022 e até à presente data, não ocorreu qualquer facto relevante, considerado material, para a atividade do **Grupo** e da **Empresa** que não tenha sido divulgado no anexo às demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

08

Declaração de conformidade



8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

GRI 2-5

Para efeitos do disposto na alínea c) do número 1 do artigo 29.º-G do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT”), abaixo identificados, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, o relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas (i) foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, e (ii) expõem fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no perímetro de consolidação e (iii) contêm uma descrição dos principais riscos com que os CTT se defrontam na sua atividade.

Lisboa, 16 de março de 2023

O Conselho de Administração

Presidente (Não Executivo) do Conselho de Administração

Raul Catarino Galamba de Oliveira

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO)

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CFO)

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

João Miguel Gaspar da Silva

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

Steven Duncan Wood

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Jürgen Schröder

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

María del Carmen Gil Marín

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Susanne Ruoff

09

Relatórios de Auditoria



Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (o Grupo), que compreendem a Demonstração Consolidada da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2022 (que evidencia um total de 4.057.488.199 euros e um total de capital próprio de 224.929.476 euros, incluindo um resultado líquido de 36.406.519 euros), a Demonstração Consolidada dos Resultados por Naturezas, a Demonstração Consolidada do Rendimento Integral, a Demonstração Consolidada das Alterações no Capital Próprio e a Demonstração Consolidada de Fluxos de Caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras consolidadas que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2022 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas" abaixo. Somos independentes das entidades que compõem o Grupo nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. Reconhecimento do rédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2022, as demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 789 milhões de euros de vendas e serviços prestados, dos quais 771 milhões de euros referentes aos segmentos de negócio Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho (nota 4).	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none">▶ Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado aos segmentos de negócio Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho;▶ Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>O reconhecimento do rédito associado a estes segmentos de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido na nota 2.23 das demonstrações financeiras consolidadas.</p> <p>Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na plenitude, com exatidão e no período contabilístico adequado.</p> <p>Tendo em consideração a materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho, desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento; ▶ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para os segmentos de negócio de Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho; ▶ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício; ▶ Realização de testes de detalhe ao corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2022; e ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de contas a receber. <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.23 e 4 das notas às demonstrações financeiras.</p>

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>Em 31 de dezembro de 2022, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 207 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 32).</p> <p>Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.21,</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados; ▶ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior; ▶ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2022 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos os nossos especialistas em atuariado; ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2022;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

2.30 e 32 das demonstrações financeiras consolidadas.

A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

- ▶ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e
- ▶ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da respetiva declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2022.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.21, 2.30 e 32 das notas às demonstrações financeiras.

3. Recuperabilidade do Goodwill da 321 Crédito S.A.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Em 31 de dezembro de 2022, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam Goodwill de 80 milhões de euros, dos quais 61 milhões de euros decorrentes da aquisição de controlo da subsidiária 321 Crédito, S.A. em maio de 2019 (nota 9).

A análise de recuperabilidade do Goodwill requer a definição por parte do Órgão de Gestão de um conjunto de estimativas e pressupostos assentes em previsões económicas e de mercado, nomeadamente as que se relacionam com a projeção dos cash-flows futuros, quotas de mercado, evolução de margens e taxas de desconto.

A materialidade dos montantes em causa e o grau de julgamento associado à avaliação da recuperabilidade do Goodwill requerem a definição de estimativas e pressupostos complexos por parte do Órgão de Gestão, num ambiente de constante volatilidade e crescente aumento de incerteza decorrente dos impactos macroeconómicos decorrentes da inflação e taxas de juro, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendemos e avaliámos o processo de definição das unidades geradoras de caixa do Grupo, através da realização de reuniões com o Órgão de Gestão a fim de identificar as metodologias e os principais pressupostos considerados;
- ▶ Obtivemos o entendimento dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de apuramento do valor recuperável da unidade geradora de caixa;
- ▶ Testámos a exatidão aritmética e a plenitude dos modelos utilizados nos testes de imparidade preparados pela Gestão;
- ▶ Avaliámos, com o apoio de especialistas internos, a razoabilidade dos pressupostos que apresentam maior sensibilidade e julgamento na determinação do valor recuperável, nomeadamente, taxa de desconto, taxa de crescimento na perpetuidade e distribuição de dividendos;
- ▶ Realizámos a conciliação dos fluxos de caixas futuros com os orçamentos e planos aprovados e indicadores financeiros de 2022, assim como uma aferição da razoabilidade das estimativas através de uma análise retrospectiva do real versus orçamentado;
- ▶ Avaliámos as análises de sensibilidade sobre os pressupostos do modelo de imparidade.

Adicionalmente, verificámos as divulgações apresentadas na nota 2.9, e 9 das demonstrações financeiras.

4. Apuramento de perdas por imparidade no crédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>A rúbrica de crédito a clientes bancários, tal como descrito na Nota 20 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas, em 31 de dezembro de 2022, apresenta um montante de 1.778 milhões de euros, correspondente a crédito a clientes bancários, líquido de imparidade (Notas 25 e 46) que ascende ao montante de 54,7 milhões de euros em 31 de dezembro de 2022. O detalhe da imparidade para crédito a clientes bancários e as políticas contabilísticas, metodologias, conceitos e pressupostos utilizados são divulgados nas notas às demonstrações financeiras consolidadas (Notas 2.11 e 2.17).</p>	<p>A nossa abordagem de auditoria para a imparidade para crédito a clientes incluiu (i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida e (ii) uma resposta específica que se traduziu no desenho, e subsequente execução, de procedimentos de auditoria que incluíram, nomeadamente:</p>
<p>A imparidade para crédito a clientes representa a melhor estimativa do órgão de gestão sobre a perda esperada da carteira de crédito a clientes. Para o cálculo desta estimativa, o órgão de gestão efetuou julgamentos críticos como sejam a avaliação do modelo de negócio, a avaliação do aumento significativo do risco de crédito, a classificação de exposições em incumprimento, a definição de grupo de ativos com características de risco de crédito semelhantes e a utilização de modelos e parâmetros. Estes parâmetros são apurados com base em indicadores históricos, quando disponíveis ou <i>benchmarks</i>, nos restantes casos. Para exposições relevantes em base individual, a imparidade é determinada tendo por base julgamentos de especialistas na avaliação de risco de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ obtenção do entendimento, apreciação da conceção e teste à eficácia operacional dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de quantificação das perdas por imparidade para crédito a clientes; ▶ realização de testes de revisão analítica sobre a evolução do saldo da imparidade para crédito a clientes, comparando-o com o período homólogo e com as expectativas formadas, dos quais são de destacar o entendimento das variações ocorridas na carteira de crédito e alterações dos pressupostos e metodologias de imparidade; ▶ leitura das atas do Comité de Capital e Risco e do Comité de Risco Global e da correspondência com o Banco de Portugal; ▶ obtenção do entendimento e apreciação do desenho do modelo de cálculo da perda esperada, teste do cálculo, comparação da informação usada no modelo com dados fonte, através das reconciliações preparadas pelo Banco, análise dos pressupostos usados para suprir lacunas nos dados, comparação dos parâmetros usados com os resultados dos modelos de estimação e comparação dos resultados dos modelos com os valores registados nas demonstrações financeiras; ▶ com o apoio de especialistas realizamos testes à razoabilidade dos parâmetros utilizados no cálculo da imparidade, destacando-se os seguintes procedimentos realizados: <ol style="list-style-type: none"> i) entendimento da metodologia formalizada e aprovada pelo órgão de gestão e comparação com a efetivamente utilizada; ii) entendimento das alterações aos modelos utilizados pelo Banco para determinar os parâmetros usados no cálculo da perda esperada e dos resultados nos parâmetros; iii) numa base de amostragem, comparação dos dados utilizados no apuramento dos parâmetros de risco com informação de fonte; iv) inquirições aos especialistas do Banco responsáveis pelos modelos e inspeção dos relatórios da auditoria interna e reguladores; e v) inspeção dos relatórios com os resultados da avaliação operacional do modelo (back-testing); ▶ teste à razoabilidade dos ajustamentos realizados ao modelo e fora do modelo, em particular aqueles para responder às áreas de julgamento adicionais resultantes dos efeitos dos
<p>Para além da complexidade dos modelos de quantificação de perdas por imparidade da carteira de crédito (“modelos”), a sua utilização requer o tratamento de um volume significativo de dados, cuja disponibilidade e qualidade pode não ser adequada.</p>	
<p>Em face do grau de subjetividade e complexidade envolvida, a utilização de abordagens, modelos ou pressupostos alternativos pode ter um impacto material no valor da imparidade estimada, o que, juntamente com a materialidade do seu valor, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.</p>	

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

aumentos de taxa de juro e inflação, e entendimento do processo de gestão associado a esses ajustamentos; e

- ▶ análise das divulgações incluídas nas notas às demonstrações financeiras consolidadas, tendo por base os requisitos das normas internacionais de relato financeiro e os registos contabilísticos.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas

O órgão de gestão é responsável pela:

- ▶ preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira consolidada, o desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- ▶ elaboração do Relatório Consolidado de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira consolidada e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- ▶ criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras consolidadas isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- ▶ adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- ▶ avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- ▶ identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;

- ▶ obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- ▶ avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- ▶ concluimos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- ▶ avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- ▶ obtemos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou atividades dentro do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- ▶ comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- ▶ das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- ▶ declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório Consolidado de Gestão com as demonstrações financeiras consolidadas, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira consolidada e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório Consolidado de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório Consolidado de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira consolidada incluída no Relatório Consolidado de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 29-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e l) do n.º 1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo incluiu no seu Relatório Consolidado de Gestão a demonstração não financeira consolidada prevista no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Sobre a relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que o Grupo incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- ▶ Fomos nomeados auditores de CTT - Correios de Portugal, S.A (Entidade-mãe do Grupo) pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023;
- ▶ O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude;
- ▶ Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização do Grupo em 14 de março de 2023;
- ▶ Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 5 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria; e
- ▶ Informamos que, para além da auditoria, prestámos ao Grupo os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2022;
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2022;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2022;
 - Procedimentos acordados relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência ("PRR") de CTT - Correios de Portugal, S.A e CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada e razoável de fiabilidade relacionado com a informação sobre o Plano de Recuperação e Resiliência ("PRR") de CTT - Correios de Portugal, S.A e CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.;
 - Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno de CTT - Correios de Portugal, S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo no que respeita à emissão e pagamento de vales postais (nacionais e internacionais) nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;

- Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno do Banco CTT, S.A., da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. e da Payshop (Portugal), S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal; e
- Avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A..

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

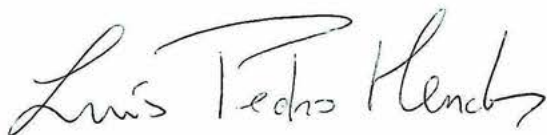
Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros:

- ▶ a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido; e
- ▶ a identificação e avaliação dos riscos de distorção material associados à marcação das informações das demonstrações financeiras consolidadas, em formato XBRL utilizando a tecnologia iXBRL. Esta avaliação baseou-se na compreensão do processo implementado pelo Grupo para marcar a informação.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Lisboa, 16 de março de 2023

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (a Entidade), que compreendem a Demonstração Individual da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2022 (que evidencia um total de 1.135.432.072 euros e um total de capital próprio de 223.832.044 euros, incluindo um resultado líquido de 37.307.258 euros), a Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas, a Demonstração Individual do Rendimento Integral, a Demonstração Individual das Alterações no Capital Próprio e a Demonstração Individual de Fluxos de Caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2022 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. Reconhecimento do rédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>Em 31 de dezembro de 2022, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 466 milhões de euros de vendas e serviços prestados, referentes aos segmentos de negócio Correios e Serviços Financeiros & Retalho (nota 41).</p> <p>O reconhecimento do rédito associado a estes segmentos de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none">Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado aos segmentos de negócio Correios e Serviços Financeiros & Retalho;Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho,



Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido nas notas 2.23 das demonstrações financeiras.</p> <p>Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na totalidade, com exatidão e no período adequado.</p> <p>Tendo em consideração a materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.</p>	<p>desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para os segmentos de negócio de Correios e Serviços Financeiros & Retalho; ▶ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício; ▶ Realização de procedimentos de corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2022; e ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de contas a receber. <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.23 e 41 das notas às demonstrações financeiras.</p>

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>Em 31 de dezembro de 2022, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 206 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 32).</p> <p>Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.21, 2.30 e 32 das demonstrações financeiras.</p> <p>A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados; ▶ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior; ▶ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2022 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos especialistas em atuariado; ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2022; ▶ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e ▶ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da respetiva declaração de independência relativamente ao

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2022.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.21, 2.30 e 32 das notas às demonstrações financeiras.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- ▶ preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- ▶ elaboração do Relatório de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- ▶ criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- ▶ adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- ▶ avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- ▶ identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- ▶ obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;

- ▶ avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- ▶ concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- ▶ avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- ▶ comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- ▶ das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- ▶ declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório de Gestão com as demonstrações financeiras, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira incluída no Relatório de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis à Entidade nos termos do artigo 29-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e l) do n.º 1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que a Entidade incluiu no seu Relatório de Gestão a demonstração não financeira prevista no artigo 66-B do Código das Sociedades Comerciais.

Sobre o relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que a Entidade incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- ▶ Fomos nomeados auditores da Entidade pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023;
- ▶ O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras devido a fraude;
- ▶ Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização da Entidade em 14 de março de 2023;
- ▶ Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 5 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria; e
- ▶ Informamos que, para além da auditoria, prestámos à Entidade e às entidades sob o seu controlo, os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2022;
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2022;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2022;
 - Procedimentos acordados relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A e CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada e razoável de fiabilidade relacionado com a informação sobre o Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A e CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.;
 - Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno de CTT - Correios de Portugal, S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo no que respeita à emissão e pagamento de vales postais (nacionais e internacionais) nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
 - Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno do Banco CTT, S.A., da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. e da Payshop (Portugal), S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal; e
 - Avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A..

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras da CTT - Correios de Portugal, S.A., referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras, incluídas no relatório anual, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da OROC sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros, a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras, incluídas no relatório anual, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Lisboa, 16 de março de 2023

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria – Exercício de 2022 –

Nos termos do disposto na alínea g) do n.º1 do artigo 423.º-F do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”) e do n.º 5 do artigo 7.º do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria (“CAUD” ou “Comissão”) dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Sociedade”), vem a CAUD:

- i. Apresentar o seu relatório de atividades de fiscalização realizadas durante o exercício de 2022;
- ii. Dar o seu parecer sobre o relatório de gestão, o relatório de governo societário, a informação não financeira, as contas consolidadas e individuais dos CTT e a proposta de aplicação de resultados, apresentados pelo Conselho de Administração (“CA”) e constantes do Relatório Integrado do exercício findo em 31 de dezembro de 2022; e
- iii. Divulgar a declaração de conformidade sobre o Relatório Integrado nos termos do n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G do Código dos Valores Mobiliários (“CVM”).

Relatório anual de Atividades da Comissão de Auditoria

1. Introdução

Os CTT adotam o modelo de governo de cariz anglo-saxónico, o qual integra o CA, como órgão de administração da Sociedade, a CAUD e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), como responsáveis pela fiscalização e controlo.

A CAUD eleita na Assembleia Geral (“AG”) de 29 de abril de 2020, para o mandato 2020/2022, é constituída pelos seguintes Administradores não executivos:

- Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente);
- Steven Duncan Wood (Vogal); e
- María del Carmen Gil Marín (Vogal).

Nos termos dos critérios definidos no n.º 5 do artigo 414.º do CSC, no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento da CMVM n.º 4/2013 sobre Governo das Sociedades, na recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades de 2018 do Instituto Português de Corporate Governance revisto em 2020 (“CGS 2018 revisto em 2020”) e nas *Guidelines do Institutional Shareholder*

COMISSÃO DE AUDITORIA

Services (“ISS”), a maioria dos membros da CAUD eleitos pela Assembleia Geral realizada em 29 de abril de 2020 é independente.

Os três Administradores que compõem a CAUD observam os critérios de compatibilidade para o exercício das suas funções, aferidos de acordo com a definição prevista no artigo 414.º-A por remissão do n.º 3 do artigo 423.º-B do CSC, bem como os requisitos de composição exigidos pelo n.º 2 do artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro (“Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria”), alterada pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, e pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro.

2. Atividade Desenvolvida

Durante o exercício de 2022, a CAUD realizou um total de dezassete reuniões, em que se verificou uma participação de 96% dos seus membros.

Nas reuniões, a convite da CAUD, participaram, sempre que oportuno, o *Chief Financial Officer* dos CTT, o ROC, os Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo, Auditoria, *Compliance* e Risco, Relações com Investidores, Secretária Corporativa e Direção Jurídica, Sistemas de Informação, Regulação e Concorrência, Sustentabilidade, a então Diretora de Pessoas e Cultura e os responsáveis pelos departamentos de Contabilidade, Auditoria Interna, Risco e *Compliance*, assim como Administradores do Banco CTT.

Com o objetivo de assegurar o pleno cumprimento das competências que lhe são legal e estatutariamente atribuídas e que constam do seu regulamento, a Comissão realizou diversas atividades e diligências, com destaque para as a seguir elencadas em cada uma das suas principais áreas de intervenção:

- **Acompanhar o funcionamento da Sociedade e zelar pela observância da lei, regulamentos e estatutos**

O acompanhamento regular da atividade e da evolução dos negócios da Sociedade e das suas subsidiárias, em particular as decisões de fundamental importância para os CTT, designadamente no que respeita às linhas estratégicas e fatores de risco associados, bem como o acompanhamento do quadro legal, estatutário e regulamentar que lhe é aplicável, foi realizado por esta Comissão através de: **(i)** participação dos seus membros nas reuniões de CA; **(ii)** contactos com a Comissão Executiva ou com os seus membros; **(iii)** contactos e reuniões com os responsáveis pelas competentes Direções, Gabinetes e departamentos da Sociedade; **(iv)** reuniões com o ROC dos CTT, a Ernst & Young, Audit & Associados – SROC, S.A. (“EY”); **(v)**

COMISSÃO DE AUDITORIA

análise da documentação distribuída para apoio aos respetivos trabalhos e informações e esclarecimentos às questões que esta análise suscitou; **(vi)** verificação da adequação dos Regulamentos da Comissão de Auditoria, da Prestação de Serviços pelo ROC, dos Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) e da Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses, à legislação em vigor e aos fins a que se destinam; **(vii)** apreciação da proposta de Regulamento da função de controlo do cumprimento do normativo em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo; e **(viii)** acompanhamento da implementação do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, relativo ao Regime Geral da Prevenção de Corrupção, tendo apreciado a proposta de Código de Conduta em matéria de prevenção da corrupção e infrações conexas.

No desempenho das suas funções, a Comissão não se deparou com quaisquer constrangimentos ou limitações à sua atuação.

- **Fiscalizar a qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas**

No âmbito das competências constantes das alíneas c) a f) do n.º 1 do artigo 423.º-F do CSC e das alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 3.º do Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria, em particular para efeitos de supervisão do cumprimento das políticas, critérios e práticas contabilísticas e da fiabilidade da informação financeira, foram desenvolvidas designadamente as seguintes atividades: **(i)** acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira e avaliação das políticas e normas contabilísticas e alteração às mesmas, supervisionando o seu cumprimento, as estimativas e julgamentos, os procedimentos e os critérios valorimétricos utilizados, de modo a assegurar a sua aplicação consistente entre exercícios; **(ii)** apreciação do cumprimento do orçamento anual; **(iii)** análise das demonstrações financeiras trimestrais, semestrais e anuais dos CTT, a nível individual e consolidado; **(iv)** análise dos Relatórios e Contas anuais das empresas subsidiárias; e **(v)** análise dos Relatórios Integrados semestral e anual, com emissão de parecer sobre o Relatório Integrado anual e proposta de aplicação de resultados.

- **Supervisionar o sistema de controlo interno, incluindo auditoria interna, *compliance* e gestão de risco da atividade**

No papel de fiscalização da eficácia do sistema de controlo interno, nas suas componentes de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, bem como de avaliação da sua adequação e

COMISSÃO DE AUDITORIA

funcionamento e dos respetivos procedimentos, há a realçar o/a: **(i)** acompanhamento da atividade desenvolvida pela Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco e do cumprimento do respetivo Plano de Atividades; **(ii)** acompanhamento da política e do modelo de governação do risco; **(iii)** apreciação da eficácia dos sistemas de controlo interno a nível da prevenção e combate ao branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e dos sistemas de informação utilizados na preparação e divulgação da informação financeira; **(iv)** acompanhamento da preparação da informação não financeira, nas suas componentes ambientais e sociais, incluída no Relatório Integrado; **(v)** acompanhamento da evolução das principais ações litigiosas existentes com trabalhadores, reguladores e terceiros; **(vi)** acompanhamento das iniciativas de segurança da informação; **(vii)** apreciação à posteriori das transações com partes relacionadas que lhe foram submetidas, nos termos definidos no respetivo regulamento, não tendo chegado ao conhecimento desta Comissão quaisquer transações comerciais com partes relacionadas que carecessem do seu parecer prévio; e **(viii)** apreciação das reclamações recebidas, não se classificando nenhuma como irregularidade abrangida pelo Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (*whistleblowing*).

- **Supervisionar a execução das funções desempenhadas pelo Revisor Oficial de Contas**

Em termos de acompanhamento e monitorização do ROC dos CTT e de fiscalização do cumprimento das respetivas regras de independência que a lei e os regulamentos aplicáveis impõem, bem como do seu trabalho de revisão de contas, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas por esta Comissão, na sua qualidade de interlocutor principal: **(i)** análise das Certificações Legais das Contas às Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais e do Relatório Adicional anual, e análise do Relatório de Revisão Limitada às Demonstrações Financeiras consolidadas intercalares; **(ii)** avaliação do modo como a revisão de contas contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira através da análise e discussão com o ROC sobre o seu plano anual de trabalhos e níveis de materialidade utilizados na revisão legal de contas, políticas contabilísticas e acompanhamento das conclusões dos trabalhos intercalares e de revisão limitada semestral, as principais questões da auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno, bem como sobre as recomendações de aspetos de natureza contabilística e de controlo interno; **(iii)** aprovação prévia de serviços distintos de auditoria, de forma a assegurar que estes não são serviços proibidos pela legislação da União Europeia; e **(iv)** apreciação dos serviços prestados pelo ROC e da informação complementar recebida deste nos termos do n.º 2 do artigo 78.º da Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro (Estatuto da Ordem dos ROC), alterada pela Lei n.º 99-

COMISSÃO DE AUDITORIA

A/2021, de 31 de dezembro, de modo a avaliar que não prejudicam a sua independência nem condicionam a sua opinião.

Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G do CVM, aplicável por força do n.º 1, alínea a) do artigo 8.º do Regulamento da CMVM n.º 5/2008, os membros da Comissão de Auditoria dos CTT *infra* identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação constante do Relatório Integrado relativa ao relatório de gestão, às demonstrações financeiras anuais, consolidadas e individuais, à Certificação Legal de Contas consolidadas e à Certificação Legal de Contas individuais, e aos demais documentos de prestação de contas, consolidadas e individuais, exigidos por lei ou regulamento, relativamente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2022:

- i. Foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação; e
- ii. Em particular, o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, contendo nomeadamente uma descrição dos principais riscos e incertezas com que tais entidades se defrontam.

Parecer sobre o Relatório Integrado

A CAUD examinou, como constituintes do Relatório Integrado, o relatório de gestão e as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, as quais compreendem a demonstração da posição financeira, a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração do rendimento integral, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, bem como as respetivas notas anexas.

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas pela União Europeia, em vigor em 31 de dezembro de 2022.

Como componentes do Relatório Integrado, a CAUD também analisou o relatório de governo societário, tendo em conta o estabelecido no n.º 5 do artigo 420.º do CSC, por remissão do disposto no n.º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 29.º-H do CVM, e a informação não financeira, nos termos dos

COMISSÃO DE AUDITORIA

artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC. A CAUD verificou ainda a divulgação dos indicadores chave de desempenho das atividades relacionadas com ativos ou processos associados a atividades económicas sustentáveis, em conformidade com o Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020, e o Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 da Comissão de 6 de julho de 2021.

A CAUD verificou que a apresentação das demonstrações financeiras consolidadas incluídas no Relatório Integrado do exercício de 2022 foi efetuada em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão de 17 de dezembro de 2018.

A CAUD apreciou com especial atenção as Certificações Legais das Contas emitidas pela EY em 16 de março de 2023 sobre: **(i)** a auditoria às demonstrações financeiras consolidadas e individuais aprovadas pelo Conselho de Administração, tendo verificado que expressam uma opinião favorável, sem quaisquer reservas ou ênfases, sobre estas demonstrações financeiras; e **(ii)** o cumprimento de outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao relatório de gestão, ao relatório de governo societário e à informação não financeira, as quais expressam o cumprimento dos requisitos em vigor. A CAUD observou ainda que as Certificações Legais das Contas também incluem os elementos previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014 de 16 de abril, nomeadamente, quanto às “Matérias Relevantes de Auditoria”, a descrição dos riscos de distorção material mais significativos e uma síntese da resposta do ROC a esses riscos, bem como a explicação de em que medida a revisão legal de contas foi considerada eficaz na deteção de irregularidades, incluindo fraudes.

Face aos elementos mencionados e à ação por si desenvolvida, e para cumprimento do disposto na alínea g) do número 1 do artigo 423.º-F, nos números 5 e 6 do artigo 420.º, aplicáveis por remissão do disposto no n.º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 452.º, todos artigos do CSC, a Comissão de Auditoria atesta que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação que consta do Relatório Integrado dos CTT– Correios de Portugal, S.A. de 31 de dezembro de 2022 relativa ao/ à (s):

- Relatório de gestão, relatório de governo societário e informação não financeira,
- Demonstrações financeiras consolidadas e individuais,
- Certificação Legal das Contas consolidadas e Certificação Legal das Contas individuais datados de 16 de março de 2023, e
- Proposta de aplicação dos resultados,

COMISSÃO DE AUDITORIA

estão de acordo com as disposições legais, estatutárias e contabilísticas aplicáveis, pelo que esta Comissão manifesta a sua concordância com os mesmos e recomenda a sua aprovação à Assembleia Geral dos CTT.

Lisboa, 16 de março de 2023

Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)

Steven Duncan Wood (Vogal)

María del Carmen Gil Marín (Vogal)

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Ao Conselho de Administração de
CTT – Correios de Portugal, S.A.

Âmbito

Fomos contratados pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT”) para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade conforme definido pelas Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade sobre as divulgações identificadas no “Anexo IV – Índice GRI”, que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório Integrado 2022 (a “Informação de Sustentabilidade”), relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2022.

Critérios aplicados

Os CTT prepararam a Informação de Sustentabilidade de acordo com as normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards* e com o disposto no artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 29.º-H, n.º1, al. q) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização) (em conjunto os “Critérios”).

Responsabilidades do Órgão de Gestão

O Órgão de Gestão dos CTT é responsável pela seleção dos Critérios e pela preparação da Informação de Sustentabilidade de acordo com esses Critérios, em todos os aspetos materialmente relevantes. Esta responsabilidade inclui a implementação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, a manutenção de registos adequados e a elaboração de estimativas relevantes para a preparação da Informação de Sustentabilidade, de forma a que esta esteja isenta de distorções materialmente relevantes devido a fraude ou erro.

Responsabilidades do Auditor

A nossa responsabilidade consiste em examinar a Informação de Sustentabilidade preparada pelos CTT e emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade com base na evidência obtida.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - *ISAE 3000* (Revista) emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* da *International Federation of Accountants (IFAC)* e as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. Estas Normas exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a Informação de Sustentabilidade está preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza e tempestividade e são mais limitados que um trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:

- ▶ Indagações à gestão com o objetivo de compreender o contexto do negócio e o processo de reporte de sustentabilidade;
- ▶ Realização de entrevistas com os responsáveis pela preparação da informação para entender os processos de recolha, consolidação, apresentação e validação da Informação de Sustentabilidade referente ao período de reporte;
- ▶ Realização de procedimentos de revisão analítica para avaliar a razoabilidade dos dados;

- ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
- ▶ Verificação da conformidade da Informação de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho e com os Critérios aplicados.

Consideramos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) e do *International Code of Ethics for Professional Accountants* (incluindo normas internacionais de independência) (Código *IESBA*), que se baseiam em princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e dever de cuidado, confidencialidade e comportamento profissional.

Conclusão

Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a Informação de Sustentabilidade, para o ano findo em 31 de dezembro de 2022, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Lisboa, 16 de março de 2023

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410
Registado na CMVM com o nº 20161020

10

**Apoio ao
investidor**



10. APOIO AO INVESTIDOR

GRI 2-3, 2-13, 2-29

O **Gabinete de Relações com Investidores** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento biunívoco sólido e duradouro entre, por um lado, os acionistas, investidores e analistas de *research*, a CMVM, a Euronext Lisbon e os mercados de capitais em geral, e, por outro lado, a Empresa e os seus órgãos sociais. Para tal, (i) disponibiliza atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT em termos económicos, financeiros e de governo societário, (ii) atua como porta de entrada da visão de analistas e investidores, e (iii) realiza *benchmark* do desempenho da Empresa face a outros *players* do sector. Além disso, o Gabinete de Relações com Investidores assegura a articulação proativa da estratégia da Empresa com investidores e analistas de *research* e ainda que a Empresa conhece a perceção que os mercados têm dela.

A equipa do Gabinete de Relações com Investidores é composta por 4 pessoas e dirigida por Nuno Vieira, tendo os seguintes **contactos**:

Morada: Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14º Piso
1643-001 Lisboa
Portugal
investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087
Fax: +351 210 471 996
Website: www.ctt.pt

O **Representante para as Relações com o Mercado dos CTT** é o Administrador Executivo e CFO, Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco.

Em 2022, no âmbito da referida missão, o Gabinete de Relações com Investidores desenvolveu as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2021 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2022), emitiu 57 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais), dos quais 27 comunicados referentes ao Programa de Recompra de ações próprias dos CTT, e ainda um comunicado sobre o pagamento de dividendos, num total de cinquenta e oito comunicações ao mercado durante o exercício de 2022.
- Recebeu e processou 55 *e-mails* de investidores institucionais, 28 de analistas de *research* e 171 provenientes de outros investidores e público em geral. A equipa respondeu à maioria dos pedidos de informação recebidos num prazo médio de 24 horas (1 dia útil), não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2022.
- Ao longo do ano, os CTT contactaram com 58 investidores em quatro conferências, cinco *roadshows* e várias outras reuniões realizadas quer virtual quer presencialmente, num total de 91 contactos com investidores institucionais e de retalho de Portugal e vários outros países, como Espanha, Alemanha, Países Baixos, Itália, Reino Unido e Suíça, bem como dos Estados Unidos da América.
- Neste âmbito, destaca-se ainda, em 2022, a realização do CTT Capital Markets Day 2022 em Lisboa, no dia 23 de junho. Durante este evento, em que tomaram parte quer presencialmente quer *online* cerca de 70 participantes, a equipa de gestão dos CTT passou em revista a estratégia de transformação contínua da Empresa ancorada em serviços contratuais e comerciais, tendo igualmente apresentado a nova estratégia e os objetivos ESG (Ambiente, Social e Governo) e financeiros da Empresa para o período de 2022-25. O vídeo do evento, a apresentação e o

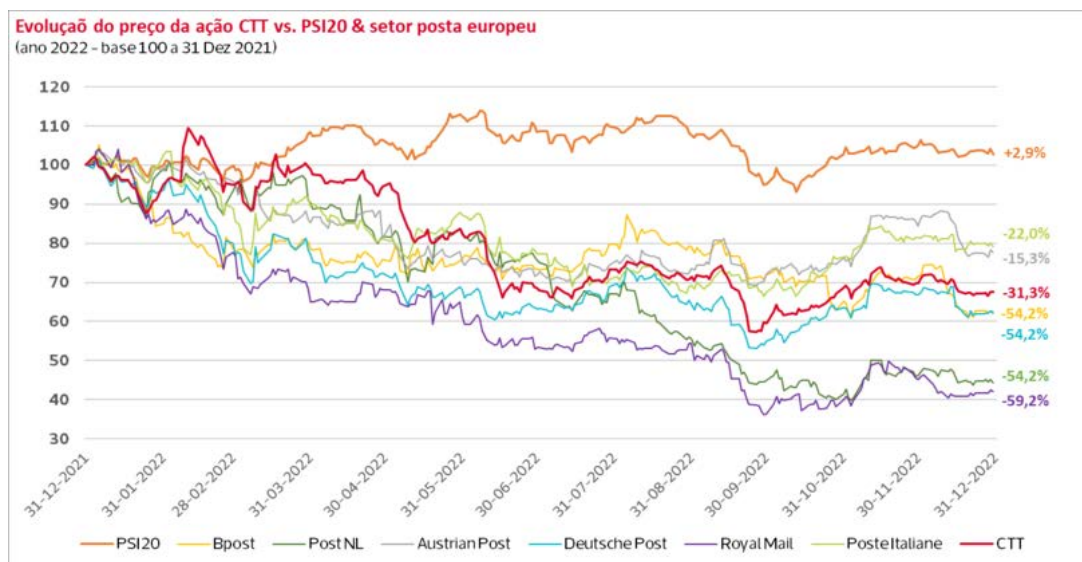
comunicado respetivos estão disponíveis no *website* dos CTT, em <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/eventos/capital-markets-day-2022>.

A 31 de dezembro de 2022, a cobertura da ação dos CTT era efetuada por seis analistas de *research*. Nessa data, o preço-alvo médio dos cinco analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 3,75€, encontrando-se a análise de *research* do Santander em revisão. Três dos analistas tinham recomendação positiva sobre a ação, um tinha recomendação neutra e um tinha recomendação negativa. No início de janeiro de 2022, o Santander retomou a cobertura da ação CTT, tendo emitido recomendação positiva (*Outperform*).

Durante o ano 2022, foram transacionadas cerca de 147 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 572 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 98,5% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 30 de dezembro de 2022, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 3,08€.

No ano 2022, os CTT pagaram um dividendo de 0,12€ por ação, tendo o preço da ação depreciado 31,3%. Assim, o retorno acionista total (variação do preço da ação + dividendo (assumindo reinvestimento na ação), calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2021) foi de -29,0%. No mesmo período, o PSI 20 apreciou 2,9% e registou um retorno acionista total de 6,6%.

Todo o setor postal europeu sofreu uma queda em termos de variação do preço da ação e retorno acionista total em 2022, conforme mostra o gráfico abaixo. Apesar do mau desempenho do sector, a Austrian Post foi a empresa que sofreu uma menor queda no preço da ação (-15,3%) e no retorno acionista total (-10,1%). Tal como mencionado no parágrafo anterior, os CTT acompanharam a trajetória do sector, tendo sofrido uma queda do preço da ação em 2022.



¹ Cotação da ação Royal Mail em GBP

Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2022.

11

Sítio da internet



11. SÍTIO DA INTERNET

GRI 2-1, 2-3

Endereço

O endereço do *website* dos CTT é o seguinte: www.ctt.pt

Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2023 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2022	16 de março de 2023*
Assembleia Geral Anual 2023	20 de abril de 2023
Resultados do 1.º Trimestre de 2023	4 de maio de 2023*
Data de ex-dividendo	17 de maio de 2023
Pagamento de dividendos	19 de maio de 2023
Resultados e Relatório Integrado Intercalar - 1.º Semestre de 2023	27 de julho de 2023*
Resultados dos 9 Meses de 2023	2 de novembro de 2023*

* Após o fecho do mercado.

Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o relato de sustentabilidade e sobre os princípios e iniciativas de sustentabilidade da empresa

O relato pode ser consultado no *website* dos CTT (www.ctt.pt). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt, ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, a/c Gabinete de Sustentabilidade.



Relatório Integrado 2022

Anexol

Curricula



ANEXO I – CURRICULA

GRI 2-10, 2-17

CURRICULA DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO E DA COMISSÃO DE VENCIMENTOS

I. Membros dos órgãos de administração e fiscalização

Raul Catarino Galamba de Oliveira

Presidente do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Não Executivo e Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	21 de novembro de 1964, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1990:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1989:** Mestrado em Sistemas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-....:** Presidente (não executivo) do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro da Comissão de Ética dos CTT
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como Assistente e Investigador em Sistemas de Controlo e Informática no Instituto Superior Técnico e na Universidade Católica Portuguesa.
- ✓ Entre 1990 e 2017 desempenhou funções na McKinsey & Company, tendo sido *Senior Partner* da área de Instituições Financeiras, *Managing Partner* de Espanha e Portugal, *Managing Partner* da prática de *Global Risk Management*, Membro do Conselho de Administração Global, Membro da Comissão de Remunerações Global, e Membro das Comissões de Avaliação e Eleição de Sócios. Desde setembro de 2017 é Diretor *Emeritus* da McKinsey & Company.
- ✓ Atualmente exerce cargos em Conselhos de Administração de diversas empresas em Portugal e Espanha, entre as quais o BBVA, José de Mello Capital e CUF (anteriormente designada José de Mello Saúde).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-....:** Administrador não executivo do Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- ✓ **2019-....:** Administrador não executivo da José de Mello Capital, S.A.
- ✓ **2017-....:** Administrador não executivo da CUF, S.A. (anteriormente designada José de Mello Saúde, S.A.)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2004-...:** Presidente do Conselho de Administração da Fundação Manuel Violante

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	12 de novembro de 1960, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2018:** IDP-C, *International Directors Programme - Certificate*, INSEAD
- ✓ **1999:** Agregação em Sistemas Inteligentes pelo IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1992:** Doutoramento em Engenharia Civil, Imperial College, Londres e equivalência ao grau de Doutor pela Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Mestrado em Engenharia de Estruturas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1983:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2019-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (designado para o cargo a 27 de junho de 2019)
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (foi designado para o cargo de Presidente da Comissão Executiva a 13 de maio de 2019 com efeitos a 22 de maio do mesmo ano tendo, até essa data e desde 2017, desempenhado funções como membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT)
- ✓ **2021-2022:** Presidente do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2019-....:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-19:** Presidente da Comissão de Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-19:** Membro da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-19:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-19:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva na Gestmin SGPS, S.A., (agora Manuel Champalimaud SGPS, S.A.) entre 2015 e 2019 tendo, a partir de 2017 passado a integrar o Conselho de Administração dos CTT na qualidade de membro não executivo. Em 2019 foi designado Presidente da Comissão Executiva dos CTT, data a partir da qual renunciou a todos os cargos que detinha no Grupo Manuel Champalimaud.
- ✓ Nos CTT, enquanto Presidente da Comissão Executiva, tem responsabilidade pela coordenação geral da actividade executiva, P&L e Desenvolvimento de Negócio, com tutela directa das áreas de apoio à Comissão Executiva, de Sustentabilidade, Inovação, Regulação e Concorrência, Secretária da Sociedade e Direção jurídica, Relações Institucionais e Filatelia, que acumula com os cargos de Presidente do Conselho de Administração das subsidiárias CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT - Soluções Empresariais, S.A., e CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.

- ✓ Possui uma vasta experiência profissional em cargos executivos e não executivos em grandes empresas cotadas em Portugal e no Brasil, sobretudo nos setores das infraestruturas e da energia. De 2011 a 2015 foi membro do Conselho de Administração e CEO da Efacec, uma empresa industrial reconhecida pela sua inovação em equipamentos e automação no ramo da energia, na altura presente em 22 países, sendo responsável por áreas como gestão do risco, recursos humanos, comunicação, inovação e negócio internacional.
- ✓ Contemporaneamente, integrou o Conselho de Administração e a Comissão Executiva do Grupo José de Mello e foi Presidente da COTEC Portugal.
- ✓ Foi membro executivo no Conselho de Administração da Brisa durante 11 anos (na altura a operar em 5 países), sendo responsável, entre outras, pelas áreas de operações, inovação, desenvolvimento de negócio e internacional, presidindo a várias concessionárias de infraestruturas e outras participadas da Brisa.
- ✓ Entre 2000 e 2003, foi membro não executivo do Conselho de Administração da EDP, na altura a maior empresa cotada em Portugal.
- ✓ Começou a sua carreira profissional como académico, sendo Professor Catedrático do IST desde 2000. Iniciou uma licença sem vencimento de longa duração em 2002, de modo a dedicar-se ao exercício de funções a tempo inteiro em cargos de gestão empresarial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-....:** Gerente da Método Motriz, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da International Post Corporation (IPC)
- ✓ **2015-....:** Sócio-Gerente da QPDM Consulting, Lda (anteriormente S.A.; entre 2019 e 2020 exerceu o cargo de Presidente do Conselho de Administração e em 2020 passou a sócio-gerente)
- ✓ **2019-19:** Presidente do Conselho de Administração da I-Charging, Mobilidade Eléctrica, S.A.
- ✓ **2016-19:** Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A.
- ✓ **2016-19:** Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-19:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ **2016-16:** Membro do Conselho de Administração da Sogestão, S.A.
- ✓ **2014-16:** Membro do Conselho de Administração do CCB - Fundação Centro Cultural de Belém
- ✓ **2012-15:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Grupo José de Mello, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-15:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Efacec Capital, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-15:** Presidente de várias subsidiárias da Efacec: Efacec-Sistemas de Gestão (PT), Efacec Energia - Máquinas e Equipamentos Eléctricos (PT), Efacec Engenharia e Sistemas (PT), Efacec-Serviços de Manutenção e Assistência (PT), Efacec Marketing Internacional (PT), Gemp - Empreendimentos Imobiliários (PT), Empovar (PT), Efacec USA, Inc. (US), Efacec India Private Limited (IN), Efacec Handling Solutions (PT), Efacec Moçambique (MZ), Efasa (ZA).

Outros cargos externos (últimos 5 anos, *pro bono*)

- ✓ **2019-....:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **2019-....:** Membro do Conselho Consultivo da Reshape (anteriormente APAC Portugal – Associação de Apoio ao Preso)
- ✓ **2018-....:** Membro do Conselho Diretivo do ICF – Inclusive Community Forum – Nova SBE
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL

- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Geral do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, a título individual
- ✓ **2013-...:** Membro Permanente do Conselho Consultivo da AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
- ✓ **2011-...:** Vice-Presidente e Presidente em funções da Academia de Engenharia
- ✓ **2015-20:** Presidente da Direção do Clube de Golfe da Quinta do Perú
- ✓ **2014-20:** Membro do Conselho Consultivo da ANI – Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2014-19:** Membro do Conselho Geral da Universidade de Lisboa
- ✓ **2012-18:** Presidente da COTEC Portugal, Associação Empresarial para a Inovação (2012-15) e Vogal da Direção (2015-18)
- ✓ **2014-15:** Presidente da Assembleia Geral da APGEI – Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- ✓ **2012-15:** Membro & Coordenador do CNEI – Conselho Nacional para o Empreendedorismo e Inovação

Distinções

- ✓ É desde 2007 Presidente Honorário da ASECAP – Associação Europeia de Auto-Estradas com Portagens
- ✓ Foi agraciado com a Grã-Cruz da Ordem do Infante D. Henrique, pelo Presidente da República em 2016

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	25 de maio de 1977, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	19 de dezembro de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2011:** : *Leaders who transform*, Universidade Católica Portuguesa | Universidade Nova of Business and Economics
- ✓ **2010:** *Leadership Executive Program*, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **2000:** Licenciatura em Economia, Faculdade de Economia, Universidade do Porto

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2022-....:** Membro do Conselho de Administração da Medspring, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2018-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva (CFO) é atualmente responsável nos CTT pelos pelouros de Custos, Transformação e Planeamento das Operações, que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração das subsidiárias CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Banco CTT, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., Newspring Services, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Medspring, S.A.
- ✓ Teve como principal ocupação profissional entre 2015 e 2017 as funções de CFO da PT Portugal, SGPS, S.A. e entre 2011 e 2015 de Diretor de Planeamento e Controlo da Portugal Telecom, SGPS, S.A. (empresa cotada).
- ✓ Possui competências nas áreas financeira, de planeamento e controlo, *reporting* financeiro e operacional, com um percurso com funções de administração e de alta direção nestes domínios no universo PT ao longo de cerca de 17 anos.
- ✓ Com grande experiência e perfil transformacional em cargos relacionados com transformação estratégica no setor das telecomunicações e negócio digital, com presença nacional e internacional (trabalhando de 2001 a 2017 em mercados marcados por um contexto regulatório, tecnológico e concorrencial desafiador, tendo estado, entre 2007 e 2011, especialmente envolvido em projetos de melhoria contínua e transformação), liderou, como CFO, planos de otimização e racionalização de custos no mesmo setor.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração da Finerge, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração da Âncora Wind – Energia Eólica, S.A.
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho de Administração da First State Wind Energy Investments, S.A.
- ✓ **2017-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.

- ✓ **2016-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Janela Digital – Informática e Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Capital Criativo, SCR, S.A.
- ✓ **2015–2017:** Membro do Comité Executivo (*Chief Financial Officer*) da PT Portugal, SGPS, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Presidente do Conselho Fiscal da Hungaro Digitel Plc.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Conselho de Administração da PT Pay, S.A.
- ✓ **2015-2016:** Presidente do Conselho Fiscal da Fibroglobal – Comunicações Electrónicas, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho de Administração da PT Centro Corporativo, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho Fiscal da Fundação Portugal Telecom
- ✓ **2011–2014:** Membro não executivo do Conselho de Administração da PT PRO - Serviços Administrativos e de Gestão Partilhados, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro da Direção da AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de novembro de 1966, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2020:** Curso para qualificação de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros - Ramos "Não Vida" e Ramo "Vida", APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- ✓ **2016:** Programa de Formação para Alta Direção do Banco CTT, S.A., Instituto Superior de Gestão Bancária e Associação Portuguesa de Bancos
- ✓ **2014:** Programa de Direção de Empresas, AESE Business School
- ✓ **1984:** Ensino Secundário, Escola Secundária da Amadora

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2022-...:** Membro do Conselho de Administração da Medspring, S.A.
- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT (COO) é atualmente responsável pela Execução das Operações e pela Gestão de Recursos Humanos que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração das subsidiárias Banco CTT, S.A. (não executivo), CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., Payshop (Portugal), S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Medspring, S.A.
- ✓ Com uma carreira profissional de 20 anos na banca comercial e de retalho no Millennium BCP, exerceu várias funções dentro do grupo em Portugal tendo integrado a equipa *Private and Business* do Millennium BCP em 2000.
- ✓ Em 2004 ingressou nos CTT como Gestor Comercial, tendo sido responsável pelas operações e vendas da zona sul da Rede de Lojas. Desenvolveu com sucesso a sua carreira nos CTT tendo em 2013 assumido o cargo de Diretor da Rede de Lojas, adquirindo uma vasta experiência em gestão e motivação de equipas e de Recursos Humanos bem como em vendas e *marketing* dos vários produtos colocados através da Rede de Lojas (desde o Correio, ao Expresso & Encomendas e aos Serviços Financeiros, bem como serviços de interesse geral). Ao longo deste período de 16 anos esteve envolvido em várias iniciativas e projetos-chave relacionados com a otimização e racionalização da Rede de Lojas e do seu *portfolio*, bem como com a promoção da proximidade e capilaridade associadas a essa rede.
- ✓ O seu historial nos CTT contribuiu para tornar a Rede de Lojas num canal de vendas e serviços cada vez mais importante no crescimento das receitas dos CTT em todas as unidades de negócio, e numa plataforma nacional de conveniência e multisserviços, tendo desempenhado, nomeadamente, um papel ativo no lançamento do Banco CTT em 2016 que se encontra apoiado na referida Rede.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

✓ ---

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	26 de março de 1975, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	18 de setembro de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2011:** Programa em Liderança e Inovação, Católica School of Business & Economics
- ✓ **1999:** Mestrado em Gestão de Empresas, INDEG/ISCTE
- ✓ **1998:** Licenciatura em Gestão e *Marketing*, Instituto Superior de Línguas e Administração

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2022-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Services, S.A.
- ✓ **2022-...:** Presidente do Conselho de Administração da Medspring, S.A.
- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-...:** Presidente do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2020-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho de Administração da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Presidente do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Tem vindo a exercer, desde 2015, funções de administração de que se destacam os cargos de membro executivo no Conselho de Administração (*Chief Sales and Marketing Officer*) da Altice Portugal (ex-Portugal Telecom), membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers e da Portugal Telecom Data Center, tendo sido designado, a partir de setembro de 2019, para membro executivo do Conselho de Administração dos CTT.
- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT (CMO) é atualmente responsável pela receita, assim como pelas áreas comerciais, segmentos B2B e B2C e pelos negócios da CTT Expresso (Sucursal em Espanha), que acumula com os cargos de membro do Conselho de Administração das sociedades do Grupo CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), CTT Soluções Empresariais, S.A., e CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e de Presidente do Conselho de Administração das subsidiárias CTT Contacto, S.A., Newspring Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT Services, S.A.
- ✓ Iniciou o seu percurso profissional na Marconi como Gestor de Produto e Mercado responsável pela gestão de produtos e tarifários internacionais e desenvolvimento do negócio, tendo integrado, dois anos mais tarde, a Teleweb como Gestor de Novos Negócios e Tarifários sendo um dos membros da equipa original que lançou esta operadora.
- ✓ A partir de 2001 passou a fazer parte do Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal) como Gestor de PME na TMN, tendo a seu cargo o desenvolvimento de produtos, canais de vendas e desenvolvimento de negócios. Durante este período conquistou a liderança de mercado no segmento B2B e lançou a primeira solução convergente (*Officebox*). Em 2004 exerceu as funções de Gestor do Mercado *Corporate* da TMN e em 2007 de diretor do segmento B2B da Portugal Telecom onde foi responsável,

entre outros, pela implementação da estratégia de vendas e pela gestão e desenvolvimento operacional de diversos canais de vendas nomeadamente pela gestão do plano de *marketing* e estratégia de *pricing* da oferta B2B (*Wireline*, *Wireless* e ICT) em todas as variáveis e pelo *Up & Cross Sell*, tendo tido nessa altura um papel fundamental na automatização dos processos comerciais.

- ✓ Ao longo do seu percurso profissional no Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal), foi ainda responsável pelo desenvolvimento e implementação de vários programas de reestruturação orgânica e, neste âmbito, por iniciativas de fusões e aquisições, tendo participado ativamente no lançamento de novos serviços tecnológicos e na terceirização de processos de negócios no âmbito dos quais foi responsável pela definição, comunicação e implementação de uma estratégia de médio e longo prazo para clientes, parceiros e colaboradores.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da Portugal Telecom Data Center, S.A.
- ✓ **2015-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração (CMO) da Altice Portugal, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Vice-presidente da Direção da APOE - Associação Portuguesa de Operadores Expresso

João Miguel Gaspar da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	1 de junho de 1976, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	6 de janeiro de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2004:** MBA, Kellogg School of Management, Northwestern University (Evanston-IL, EUA)
- ✓ **2000:** Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2022-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Services, S.A.
- ✓ **2022-....:** Membro do Conselho de Administração da Medspring, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2018-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A.
- ✓ **2018-2018:** Membro do Conselho de Administração da Mailtec Comunicação, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade profissional tem estado centrada em áreas de operações de diferentes setores, nomeadamente Consultoria Estratégica, Logística e Transporte de Valores, Correio e Expresso e Encomendas. Integrou os CTT em 2018 como Diretor de Operações, tendo sido designado ainda em 2018 membro do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A., da Mailtec Comunicação, S.A. e da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A., todas empresas do Grupo CTT. Enquanto Diretor de Operações nos CTT geriu todas as operações de recolha, *printing* e *finishing*, tratamento e distribuição de correio, encomendas e expresso e carga, com responsabilidades diretas na definição e execução do Plano de Modernização e Investimento dos CTT.
- ✓ Atualmente, enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT, é responsável pelas áreas de Estratégia, Talento e Risco, que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração da CTT Contacto, S.A., CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., Newspring Services, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A., Medspring, S.A. e CTT Services, S.A.
- ✓ Tendo iniciado o seu percurso profissional como Monitor (1998-1999) no departamento de matemática do Instituto Superior Técnico, passou em 1999 a trabalhar para a Motorola como *Junior Researcher*, onde integrou a equipa de desenvolvimento de soluções de interface rádio para a tecnologia UMTS.
- ✓ Em 2000 passou a desempenhar funções na McKinsey & Company como *Business Analyst* (2000-2002) e posteriormente como *Associate* (2004-2006), período durante o qual desenvolveu várias competências como consultor em diferentes áreas desta empresa. Entre 2007 e 2009 desempenhou as funções de *Engagement Manager*, tendo liderado vários projetos de operações no setor dos serviços e adquirido experiência na implementação de programas de *Lean Operations* em vários setores de atividade.
- ✓ Em 2009 passou a integrar a Prosegur como Diretor-Geral da Unidade de Logística e Valores, tendo mais tarde passado a acumular as funções de Diretor-Geral da Unidade de Tecnologia de Segurança. Em 2013 foi designado para as funções de *Country Manager* da Prosegur em Portugal no âmbito das quais passou

a ter sob a sua responsabilidade todo o P&L do Grupo Prosegur no país. Dois anos mais tarde, e após a separação dos negócios realizada por esta multinacional nas várias geografias em que opera, foi designado Diretor-Geral da Prosegur Security Portugal, a área de vigilância humana e tecnológica da empresa.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Gerente da Gravity and Vibes, Lda.
- ✓ **2013-2018:** Gerente da Prosegur – Companhia de Segurança, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de dezembro de 1967, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2009:** Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **2002:** Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC)
- ✓ **1999:** Mestrado em Economia, Universidade do Porto
- ✓ **1991:** Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-....:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de topo e o exercício de funções em órgãos de fiscalização em grandes empresas cotadas são a sua principal ocupação profissional. Em abril de 2017 foi eleita Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT, tendo sido reeleita em 29 de abril de 2020 para o mandato 2020-2022.
- ✓ Tem mais de 25 anos de experiência académica como Professora na UCP (desde 1993) nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade. Foi Diretora, entre 2010 e 2017, do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica na Católica Porto Business School da UCP. Foi, igualmente, Diretora-Adjunta da Presidência do Centro Regional do Porto da UCP para a administração e empreendedorismo.
- ✓ Como ROC há mais de 15 anos, foi eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal da OROC em 2012, e para o Conselho Diretivo em novembro de 2017. Foi representante da OROC na Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2008 que integra os órgãos de administração e fiscalização de grandes empresas cotadas e não cotadas em Portugal, tendo desempenhado o cargo de Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE entre 2017 e 2021, e sido eleita, em agosto de 2021, como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sierra IG – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.
- ✓ **2021-....:** Vogal da Direção da Associação de Promoção e Defesa da Vida e Família - Vida Norte
- ✓ **2016-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração da SierraGest – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. (anteriormente denominada SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. e Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.)
- ✓ **2016-....:** Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A.
- ✓ **2008-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A.
- ✓ **2017-2021:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE

- ✓ **2012-2018:** Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Fédération des Experts-Comptables Européens

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Membro convidado da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística
- ✓ **2014-....:** Sócia-Gerente da Novais, Anacoreta & Associado, SROC
- ✓ **2011-....:** Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa
- ✓ **2011-....:** Árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa
- ✓ **2009-....:** Professora auxiliar na Católica Porto Business School
- ✓ **2017- fev.2021** Membro do Conselho Geral e da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística, em representação da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **2018-2020:** Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Accountancy Europe

Steven Duncan Wood

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	17 de dezembro de 1982, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	23 de abril de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2005:** BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT
- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ É Analista Financeiro Certificado, cuja atividade se tem maioritariamente centrado em estratégias especiais de investimento em ativos de grande valor intrínseco com potencial de crescimento (*deep value*). Fundou a GreenWood Investors em 2010.
- ✓ Iniciou a sua carreira na equipa de situações especiais do Kellogg Capital Group, tendo posteriormente trabalhado como Analista de Banca de Investimento para a RBC Capital Markets no grupo Syndicated and Leveraged Finance, onde aprofundou os seus conhecimentos sobre estratégias especiais de investimento (*deep value investment*) e como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013. Walter Carucci da Carr Securities forneceu-lhe a inspiração para fundar a GreenWood Investors.
- ✓ Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sediado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.
- ✓ Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes.
- ✓ É atualmente o Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC, e General Partner do GreenWood Global Micro Fund I, LP, um fundo lançado em fevereiro de 2014, bem como do GreenWood Builders Fund I, LP, GreenWood Offshore Builders Fund I, do GreenWood Global Fund, do GreenWood Builders Fund II, LP, do GreenWood Offshore Builders Fund II e do GreenWood Offshore Builders Fund III.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Fundador e Sócio-Administrador do Builders Institute, Inc.
- ✓ **2010-...:** Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC
- ✓ **2010-...:** Fundador e Sócio-Administrador da GreenWood Investors, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Consultivo da Cortland Associates, Inc.

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	5 de dezembro de 1975, nascido no Brasil
Data da 1ª designação nos CTT	19 de junho de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2018:** *OPM 51 Class*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **2009:** *Leading the Family Business Program*, IMD, Suíça
- ✓ **2008:** *MBA International*, Católica Porto Business School
- ✓ **2001:** Pós-graduação em Gestão de Empresas, Fundação Dom Cabral, Brasil
- ✓ **2000:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Kingston University, Inglaterra

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções como membro do Conselho de Administração da Gestmin SGPS, S.A., que alterou a designação social em 2019 para Manuel Champalimaud SGPS, S.A., tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2005.
- ✓ A partir de 2018 passou a integrar o Grupo CTT como membro do Conselho de Administração da subsidiária Tourline Express Mensajería, S.L.U., cargo que ocupou até julho de 2019. A partir de junho de 2019 passou a exercer as funções de membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT, funções que desempenha complementarmente ao cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ Possui um vasto percurso profissional em funções de administração e de alta direção, de que se destaca uma grande experiência na área industrial e tecnológica dentro do Grupo Manuel Champalimaud, tendo liderado a aquisição de alguns dos principais ativos e desempenhado um papel importante na internacionalização do Grupo nomeadamente através da expansão da GLN para o México, uma empresa industrial reconhecida pela inovação tecnológica no setor dos moldes de plástico, tendo exercido dentro desta empresa, de 2013 a 2016, as funções de Presidente Executivo. Durante este período foi responsável pelo desenvolvimento dos sistemas de IT dentro da empresa e pela aquisição da Famolde, uma empresa especializada na conceção e produção de moldes de elevado teor técnico, nomeadamente nos micromoldes. Ao longo do seu percurso profissional foi igualmente responsável por várias áreas operacionais, de recursos humanos e de inovação tecnológica, tendo sido cofundador de uma *startup* de vocação digital direcionada para a área da saúde, a *consultaclick.com*, onde foi desenvolvida a primeira plataforma europeia de marcação de consultas via *on line*.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Presidente do Conselho de Administração da Pentapack - Sistema de Embalagem, S.A.
- ✓ **2021-...:** Gerente da Star Swan Unipessoal, Lda.
- ✓ **2005-...:** Membro do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ **2007-2021:** Gerente da Sotaque – Assessoria de Comunicação e Traduções, Lda.
- ✓ **2016-2018:** Membro do Conselho de Administração da PIEP– Pólo de Inovação em Engenharia de Polímeros

- ✓ **2014-2017:** Presidente do Conselho de Administração da GLN, S.A., tendo também desempenhado funções como CEO entre 2013 e 2016

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Presidente da Comissão de Estratégia e Investimento do Grupo Manuel Champalimaud
- ✓ **2016-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APIP – Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	2 de janeiro de 1966, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1994:** MBA com especialização em Gestão, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1990:** Licenciatura em Engenharia Química (Ramo de Processos e Indústria), Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-....:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como Investigadora no Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica e trabalhou como engenheira de projetos fabris no grupo farmacêutico Atral Cipan (entre 1990 e 1992). De 1992 até 1999, foi *Senior Consultant* na McKinsey & Company, na área da banca e seguros.
- ✓ Ao longo dos últimos 20 anos tem assumido cargos de administração em várias sociedades em Portugal, sobretudo do Grupo Luz Saúde, entre os quais se destaca o de Vice-Presidente e de Presidente da Comissão Executiva da Luz Saúde, S.A., bem como os de Presidente dos Conselhos de Administração do Hospital da Luz, S.A., do Hospital da Arrábida - Gaia, S.A., e da SGHL – Sociedade Gestora do Hospital de Loures, S.A.
- ✓ Foi membro do Conselho de Faculdade da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa sendo atualmente membro do *International Advisory Board* do *The Lisbon MBA*, da mesma Faculdade.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Mota- Engil, SGPS, S.A.
- ✓ **2018-....:** Presidente do Conselho de Administração da Capital Criativo HealthCare Investments II, S.A.
- ✓ **2018-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Coimbra S.A.
- ✓ **2017-....:** Presidente do Conselho de Administração do H.M.E. – Gestão Hospitalar, S.A.
- ✓ **2017-....:** Administradora do Hospital da Luz Funchal, S.A. (anteriormente denominado S. C. H. - Sociedade de Clínica Hospitalar S.A.)
- ✓ **2015-....:** Presidente do Conselho de Administração da Hospital da Luz - Guimarães, S.A.
- ✓ **2015-....:** Presidente do Conselho de Administração da GLSMED Learning Health, S.A.
- ✓ **2011-....:** Presidente do Conselho de Administração da Luz Saúde – Serviços, A.C.E.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz – Centro Clínico da Amadora, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração da SGHL – Sociedade Gestora do Hospital de Loures, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração das Casas da Cidade – Residências Sénior, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração do CRB – Clube Residencial da Boavista, S.A.
- ✓ **2006-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Oeiras, S.A.
- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz, S.A. (LISBOA)

- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração da Surgicare – Unidades de Saúde, S.A.
- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração da Vila Lusitano – Unidades de Saúde, S.A.
- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital Residencial do Mar, S.A.
- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração da Hospor – Hospitais Portugueses, S.A.
- ✓ **2003-....:** Presidente do Conselho de Administração da RML – Residência Medicalizada de Loures, SGPS, S.A.
- ✓ **2001-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz Arrábida, S.A.
- ✓ **2001-....:** Presidente do Conselho de Administração da Luz Saúde – Unidades de Saúde e de Apoio à Terceira Idade, S.A.
- ✓ **2000-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Aveiro, S.A.
- ✓ **2000-....:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Luz Saúde, S.A.
- ✓ **2004-2022:** Presidente do Conselho de Administração das Casas da Cidade – Residências Sénior de Carnaxide, S.A.
- ✓ **2004-2022:** Administradora da Genomed - Diagnósticos de Medicina Molecular, S.A.
- ✓ **2019-2021:** Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2009-....:** Membro do *International Advisory Board* do *The Lisbon MBA* da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **2009-2018:** Membro do Conselho da Faculdade da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa

Jürgen Schröder

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	2 de outubro de 1963, nascido na Alemanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1993:** Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha
- ✓ **1988:** Licenciatura em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional na McKinsey & Company em 1994, sendo desde 2007 *Senior Partner* do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company tem assumido funções de gestão e de supervisão enquanto responsável pelo setor de Viagens, Transporte e Logística na Alemanha, Presidente do Comité Regional de Preços da Europa, do Comité Alemão de Finanças e Infraestrutura e do Conselho da Orphoz na Alemanha e de Membro dos Conselhos da eFellows.net e da Lumics GmbH & Co. KG. É ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho).
- ✓ Atualmente, é responsável pela área Global de *Marketing* e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e é fundador da Fábrica de *Marketing* Digital, possuindo uma vasta experiência nos setores Postal e Logística, nas áreas de *Marketing* e Vendas e *Marketing* Digital, bem como em programas transformacionais que contribuem para melhorar o desempenho de empresas através da utilização de métodos ágeis e tecnologias digitais para aperfeiçoar a sua transformação comercial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-...:** Sócio executivo da JS-Rat & Tat GmbH

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2015-...:** Membro do Conselho de Administração da ISR (International School on the Rhine) (Alemanha)
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho de Administração do Marketing Club Düsseldorf (Alemanha)

Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	16 de setembro de 1964, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1988:** Pós-graduação em Estudos Europeus, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Presidente da Comissão de Ética dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Sócia fundadora da Sociedade de Advogados Vieira de Almeida & Associados (VdA), que integra desde 1988, tendo como principal ocupação profissional o exercício de advocacia em setores regulados e em economia social.
- ✓ É *Senior Partner* do Grupo PI & Digital e *Partner* da área de ICT (*Information, Communications and Technology*), tendo estado envolvida, no âmbito da sua atividade profissional, nas principais transações nos setores das comunicações, *media* e privacidade, acompanhando tanto as matérias de regulação económica como as transacionais. Tem igualmente desenvolvido uma vasta atividade em projetos infraestruturais e de acompanhamento de procedimentos de contratação pública em setores regulados e não regulados.
- ✓ É a *Partner* responsável pela área de Economia Social, que presta assessoria jurídica e estratégica às mais relevantes Fundações e Associações com atividade em Portugal e a diversos projetos de impacto social e, bem assim, pelo Programa de *Pro Bono* da VdA, liderando o Comité *Pro Bono* da firma, sendo ainda responsável pelo seu Programa de Sustentabilidade. Atualmente desempenha o cargo de Presidente da Associação VdA Academia, a academia corporativa da firma, na qual é responsável pelo Programa Executivo *Women on Boards*.
- ✓ Tem atividade docente na Universidade Católica onde tem lecionado matérias relacionadas com as suas áreas de prática, designadamente Direito das Telecomunicações, Regulação Económica e Economia Social.
- ✓ Autora de diversos artigos de regulação económica, de telecomunicações, de economia social e de responsabilidade social/sustentabilidade publicados em edições da especialidade, tanto nacionais como internacionais, é frequentemente oradora convidada em conferências relacionadas com as suas áreas de prática em Portugal e no estrangeiro, tendo sido distinguida ao longo da sua carreira pelos principais diretórios de advocacia internacionais como líder nas referidas áreas.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Presidente do GRACE – Empresas Responsáveis - Associação
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e Diretora Executiva (CEO) da Fundação Vasco Vieira de Almeida
- ✓ **2017-...:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do Fórum Oceano – Associação da Economia do Mar
- ✓ **2016-...:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do BCSD Portugal – *Business Council for Sustainable Development*
- ✓ **2015-...:** Presidente da Direção da Associação VdA Academia

- ✓ **2013-2017:** Vice-Presidente do GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

María del Carmen Gil Marín

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	11 de fevereiro de 1973, nascida em Espanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2021-...:** Inscrita no *International Directors Programme (IDP)*, INSEAD, França
- ✓ **2020:** *Cyber Security and Executive Strategy*, Stanford University, EUA
- ✓ **2019:** Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA
- ✓ **2019:** *Corporate Governance: A liderança dos Boards*, Nova School of Business & Economics Executive Education
- ✓ **2019:** *The Women's Leadership Forum*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **1999:** *MBA Programme*, INSEAD, França (*Dean's list*)
- ✓ **1999:** Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha
- ✓ **1996:** Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora na The Boston Consulting Group, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos relacionados com setores, entre outros, elétrico, de telecomunicações, *oil & gas*, e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de *Marketing Industrial* da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos.
- ✓ O exercício de funções de liderança tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2001, tendo iniciado, a partir desta data, o seu percurso profissional no Grupo Novabase como responsável pelo lançamento da área de Capital de Risco com foco tecnológico, no âmbito das suas funções como membro do órgão de administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., com envolvimento direto nos processos de inovação e de M&A do Grupo, ao mesmo tempo que tem vindo a coordenar os processos de investimento e valorização, de supervisão financeira, de avaliação do risco e de acompanhamento operacional das entidades participadas. Em 2018 passou a integrar a Comissão Executiva da Novabase, SGPS, S.A. como COO, CIO e CISO.
- ✓ Atualmente desempenha as funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A., e membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria e da Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações da Caixa Geral de Depósitos, S.A.

- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2018-2020)
- ✓ **2021-...:** Administradora de empresas do Grupo Novabase, nomeadamente Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2001-2021), e Membro do Conselho de Administração da Celfocus -Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2018-2021:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase IMS2, S.A.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Radical Innovation, Lda.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Tópico Sensível, Lda.
- ✓ **2012-2020:** Gerente da Bright Innovation, Lda.
- ✓ **2018-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase Serviços – Serviços de Gestão e Consultoria, S.A.
- ✓ **2008-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da COLLAB – Soluções Informáticas de Comunicação e Colaboração, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho Geral da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado
- ✓ **2018-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Novabase Enterprise Applications - Sistemas de Informação de Gestão Empresarial, S.A.
- ✓ **2015-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da GLOBALEDA - Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.
- ✓ **2012-...:** Membro do Comité Consultivo do FCR ISTART I
- ✓ **2018-2021:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2014-2021:** Membro da Direção do Fórum de Investor Relations (FIR) - Associação Portuguesa de Responsáveis pelas Relações com Investidores, tendo sido anteriormente membro do Conselho Fiscal (2011-2013)
- ✓ **2014-2015:** Membro do Conselho Fiscal da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

Susanne Ruoff

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	29 de setembro de 1958, nascida na Suíça
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2022:** *Certification ESG Competent Boards*
- ✓ **2018:** Certification of the International Director Program, INSEAD, França/Singapura
- ✓ **2010:** *Corporate Finance in Multinational Companies*, ZfU, Suíça
- ✓ **2007:** *Corporate Governance in Executive Boards*, Universität St. Gallen (HSG), Suíça
- ✓ **2004:** MBA, Université de Fribourg, Suíça
- ✓ **2003:** Licenciatura em Economia, Université de Fribourg, Suíça

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Possui uma longa carreira com mais de 30 anos de experiência em cargos de administração em empresas internacionais, destacando-se os mais de 12 anos como CEO da BT Switzerland e na IBM Global Technology Services e mais recentemente como CEO da Swiss Post. Foi também membro de Conselhos de Administração de empresas como a PostBank, a Geberit International (líder do mercado europeu em produtos sanitários) e a BEDAG (empresa de *software*) e da Direção da International Post Corporation.
- ✓ Ao longo do seu percurso adquiriu um vasto conhecimento de tecnologias ao nível da gestão de mudanças e transformação (IBM e BT) e uma sólida experiência em implementação de transformação digital (Swiss Post), principalmente em logística, banca, serviços, telecomunicações, bem como na indústria de tecnologia em geral.
- ✓ Fundou a sua própria empresa, Ruoff Advisory GmbH, e como CEO da mesma, dedica-se à atividade de consultoria e apoio a empresas internacionais e nacionais nas áreas de Transformação Digital e Modelo de Negócios Digitais, em especial dos setores de Telecomunicações, TIC e postal (membro do Conselho de Administração de várias empresas).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-...:** Membro do Conselho de Administração da Createq, Empresa de Software (Suíça)
- ✓ **2020-...:** Membro da Direção e da Comissão de Organização e Vencimentos da Eldora AG (empresas de restauração na Suíça)
- ✓ **2019-...:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Ruoff Advisory GmbH (Suíça)
- ✓ **2012-2018:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Swiss Post, LTD (Suíça)
- ✓ **2013-2018:** Membro do Conselho de Administração e Presidente do Comité de Transformação do *Corebanking* do PostBank (Suíça)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Membro d Explore-it Foundation
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Consultivo Estratégico da EPFL - École Polytechnique Fédérale de Lausanne (Suíça)

- ✓ **2021:** Consultora do Conselho de Administração da Emirates Post, Dubai (EAU)
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho Consultivo do Governo Federal Suíço para a Transformação Digital (Suíça)
- ✓ **2012-2016:** Membro da Direção da International Post Corporation (Bélgica)
- ✓ Anteriormente, foi membro independente do Conselho de Administração da Geberit International S.A. e Bedag S.A. (Suíça)

II. Membros da Comissão de Vencimentos

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de julho de 1961, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1994:** MBA, Faculdade de Gestão, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **1989:** Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, Universidade Europeia

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Possui uma vasta experiência em consultadoria de gestão especializada em Recursos Humanos, tendo fundado em 1993 a Neves de Almeida Consultores, e sendo desde 1998 Sócio internacional e *Managing Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search. Faz parte da rede de conselheiros da LIORENTE E CUENTA, líder ibérica na área da comunicação empresarial, e é membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia e dos Conselhos Editoriais das revistas Executive Digest e Human Resources. Desde 2014 desempenha ainda o cargo de Vogal da Comissão de Vencimentos da REN.
- ✓ É Docente Universitário desde 1990 e foi até 2014 Coordenador Executivo dos programas de Doutoramentos, Mestrados e Licenciaturas em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Europeia. Escreveu mais de uma centena de artigos para várias publicações económicas e é autor dos livros "Psicologia para Gestores" e "Avaliação de Desempenho para Gestores", ambos da editora McGraw Hill, do livro "O Gestor - A Arte de Liderar" da Editorial Presença, coautor da obra "A Sorte dá Muito Trabalho" da Almedina e autor dos livros "Comandos para Liderar" da Multipublicações, e "Retribuições, Prémios e Incentivos" da Almedina.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **1993-...:** Gerente da Neves de Almeida Consultores, Unipessoal, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia
- ✓ **2014-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da REN - Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.
- ✓ **1998-...:** *Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search

Manuel Carlos de Melo Champalimaud

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de abril de 1946, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	28 de abril de 2016
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2019:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2010:** *High Performance Boards*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2009:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **1993:** Curso Geral de Gestão, Escola de Gestão do Porto (atual Porto Business School), Universidade do Porto
- ✓ **1971-1973:** Frequência do curso de Economia no Instituto de Ciências Ultramarinas, Universidade Técnica de Lisboa (atual ISCSP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Empresário desde 1972, foi promotor, investidor e gestor de diversas empresas em Portugal, Espanha e no Brasil.
- ✓ Destacam-se atividades na área industrial – em particular na indústria dos cimentos, como na Cimentos do Tejo – e, mais recentemente, na indústria dos moldes e plásticos, em que investiu através da Gestmin, atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., criando o grupo GLN. Desenvolveu, ainda, experiência empresarial e de gestão na área da promoção imobiliária – através das sociedades Raso Empreendimentos Turísticos, DaPraia e Sogestão e ainda, na área cinegética e agroindustrial no seio da São Barão -, tal como na área comercial, em particular para o setor da construção, através da Rolim Comercial.
- ✓ Representando uma posição acionista relevante, integrou o Conselho de Administração da REN – SGPS, S.A. durante 7 anos até 2016 e dos CTT de 2016 a 2017.
- ✓ Em 2005, criou a Gestmin SGPS, S.A., atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., um grupo familiar onde reuniu todos os seus investimentos, que tem liderado e desenvolvido desde então. O grupo está hoje exposto às áreas da energia, logística portuária e moldes e plásticos, sendo também detentor de importantes ativos cotados, nos quais se incluem participações relevantes na REN e CTT.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Vice-Presidente da sociedade de direito brasileiro Casa da Urca Limitada
- ✓ **2015-...:** Gerente da Sealion Finance, Lda.
- ✓ **2007-...:** Gerente Delegado da Cela - Agropecuária, Lda.
- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A (anteriormente Gestmin SGPS, S.A.)
- ✓ **2005-...:** Gerente Delegado da Agrícola São Barão – Unipessoal, Lda.
- ✓ **2021- 2022:** Presidente do Conselho de Administração da Digal – Distribuição e Comércio, S.A.
- ✓ **1998-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Sogestão – Administração e Gerência, S.A.
- ✓ **1997-2017:** Gerente Delegado da Sogolfe – Empreendimentos Turísticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
- ✓ **2007-2016:** Membro não executivo do Conselho de Administração da REN – Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2005-...:** Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações do Grupo Manuel Champalimaud

Christopher James Torino

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de março de 1986, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2009:** MSc em Contabilidade, Wake Forest University School of Business, EUA
- ✓ **2008:** BSc em Finanças Analíticas, Wake Forest University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como analista financeiro monitorizando um universo de cerca de 30-50 fundos com estratégias díspares, e como Analista Sénior na Morgan Creek Capital Management, LLC, onde trabalhou em conjunto com a equipa de *Private Investment* na realização de análises de investimento no âmbito de várias transações. Em 2012 integrou a LRV Capital Management, LLC onde aprofundou as suas competências, sobretudo na área de investimentos.
- ✓ Tornou-se Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC após a integração da equipa de *International Equity Value* da LRV Capital, um fundo de *long/short* equity de cariz exclusivamente internacional, em 2018.
- ✓ Em 2018, juntou-se à GreenWood Investors, sendo atualmente Sócio da GreenWood Investors, LLC.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-2018:** Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Sócio da GreenWood Investors, LLC
- ✓ **2012-2018:** Analista na LRV Capital Management, LLC



Relatório Integrado 2022

Anexoll

**Transações
sobre ações
dos CTT**



ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

Detalhe das transações sobre ações dos CTT efetuadas em 2022 no âmbito do programa de recompra de ações próprias da Sociedade referido no ponto 3 do subcapítulo 5.2.1 do presente Relatório Integrado.

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,465	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,505	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,515	3 000	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,520	5 875	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,525	12 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,530	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	5 625	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,545	5 000	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,555	5 000	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,590	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,600	2 500	18.03.2022
Aquisição	XLIS	4,425	2 940	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,430	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,435	7 060	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,435	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,440	5 000	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,455	5 000	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,460	7 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,465	5 000	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,470	12 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,475	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,495	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,505	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	2 500	21.03.2022
Aquisição	XLIS	4,425	2 500	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,435	2 500	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,485	7 500	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	2 500	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	8 000	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,550	10 000	22.03.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,565	8 000	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,580	5 000	22.03.2022
Aquisição	XLIS	4,455	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,475	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,480	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,485	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,495	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,505	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,510	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,515	7 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,525	5 000	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,550	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,560	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,570	2 500	23.03.2022
Aquisição	XLIS	4,420	2 500	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,430	5 000	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,440	2 500	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,450	5 000	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,460	5 000	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,465	5 000	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,470	2 500	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,475	7 500	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,485	5 000	24.03.2022
Aquisição	XLIS	4,445	2 500	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,470	7 500	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,475	5 000	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,480	10 000	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,485	4 419	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,490	5 000	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,495	2 500	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,500	3 081	25.03.2022
Aquisição	XLIS	4,520	932	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,525	2 500	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,530	5 000	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	2 500	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	5 358	28.03.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,545	2 500	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,550	11 568	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,555	2 500	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,560	5 000	28.03.2022
Aquisição	XLIS	4,560	5 000	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,575	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,580	5 000	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,590	7 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,595	5 000	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,600	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,605	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,610	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,615	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,620	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,625	5 000	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,660	2 500	29.03.2022
Aquisição	XLIS	4,510	2 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,515	7 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,520	5 000	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,525	2 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	2 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	5 000	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,545	5 000	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,550	7 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,560	5 000	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,565	2 500	30.03.2022
Aquisição	XLIS	4,510	2 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,515	2 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,525	2 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,530	15 000	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,535	7 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,540	2 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,545	2 500	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,550	6 139	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,555	3 861	31.03.2022
Aquisição	XLIS	4,475	2 500	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,485	2 500	01.04.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,490	2 500	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,495	2 500	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,500	7 500	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,505	10 000	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,510	2 500	01.04.2022
Aquisição	XLIS	4,415	1 000	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,430	2 500	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,435	5 500	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,440	3 000	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,445	1 500	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,450	4 000	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,465	2 500	04.04.2022
Aquisição	XLIS	4,385	2 500	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,390	2 000	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,405	6 500	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,415	4 000	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,420	1 500	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,425	1 500	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,430	2 000	05.04.2022
Aquisição	XLIS	4,310	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,315	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,320	4 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,325	2 001	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,330	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,335	1 999	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,350	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,355	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,400	2 000	06.04.2022
Aquisição	XLIS	4,325	285	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,335	1 715	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,350	6 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,355	4 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,360	2 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,375	2 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,380	2 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,385	2 000	07.04.2022
Aquisição	XLIS	4,350	2 000	08.04.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,355	2 000	08.04.2022
Aquisição	XLIS	4,365	2 000	08.04.2022
Aquisição	XLIS	4,370	2 000	08.04.2022
Aquisição	XLIS	4,375	8 000	08.04.2022
Aquisição	XLIS	4,390	4 000	08.04.2022
Aquisição	XLIS	4,32	5 000	11.04.2022
Aquisição	XLIS	4,325	5 000	11.04.2022
Aquisição	XLIS	4,335	5 000	11.04.2022
Aquisição	XLIS	4,35	5 000	11.04.2022
Aquisição	XLIS	4,350	10 000	12.04.2022
Aquisição	XLIS	4,370	5 000	12.04.2022
Aquisição	XLIS	4,375	5 000	12.04.2022
Aquisição	XLIS	4,320	5 608	13.04.2022
Aquisição	XLIS	4,330	4 392	13.04.2022
Aquisição	XLIS	4,340	10 000	13.04.2022
Aquisição	XLIS	4,390	8 094	14.04.2022
Aquisição	XLIS	4,400	11 906	14.04.2022
Aquisição	XLIS	4,385	6 000	19.04.2022
Aquisição	XLIS	4,390	2 500	19.04.2022
Aquisição	XLIS	4,395	2 500	19.04.2022
Aquisição	XLIS	4,405	2 000	19.04.2022
Aquisição	XLIS	4,410	7 000	19.04.2022
Aquisição	XLIS	4,420	2 500	20.04.2022
Aquisição	XLIS	4,435	6 500	20.04.2022
Aquisição	XLIS	4,455	6 000	20.04.2022
Aquisição	XLIS	4,460	5 000	20.04.2022
Aquisição	XLIS	4,470	2 000	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,485	2 500	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,515	2 500	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,530	7 500	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,535	2 500	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,545	3 000	21.04.2022
Aquisição	XLIS	4,390	6 500	22.04.2022
Aquisição	XLIS	4,400	3 500	22.04.2022
Aquisição	XLIS	4,410	2 500	22.04.2022
Aquisição	XLIS	4,415	2 500	22.04.2022
Aquisição	XLIS	4,425	2 500	22.04.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,435	2 500	22.04.2022
Aquisição	XLIS	4,290	2 500	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,305	2 500	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,320	2 000	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,325	3 000	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,330	6 000	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,335	2 000	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,370	2 000	25.04.2022
Aquisição	XLIS	4,260	1 000	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,270	1 500	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,295	2 000	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,305	4 500	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,310	4 000	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,325	4 500	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,330	2 500	26.04.2022
Aquisição	XLIS	4,185	4 000	27.04.2022
Aquisição	XLIS	4,190	8 000	27.04.2022
Aquisição	XLIS	4,215	6 000	27.04.2022
Aquisição	XLIS	4,220	2 000	27.04.2022
Aquisição	XLIS	4,250	4 000	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,255	3 500	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,260	2 000	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,280	6 000	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,290	2 000	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,300	2 500	28.04.2022
Aquisição	XLIS	4,270	2 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,280	2 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,285	6 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,290	184	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,300	2 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,305	4 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,310	1 816	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,320	2 000	29.04.2022
Aquisição	XLIS	4,250	5 000	02.05.2022
Aquisição	XLIS	4,280	5 000	02.05.2022
Aquisição	XLIS	4,365	10 000	02.05.2022
Aquisição	XLIS	4,250	2 000	03.05.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,255	1 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,265	2 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,275	5 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,285	2 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,290	2 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,295	6 000	03.05.2022
Aquisição	XLIS	4,260	1 316	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,265	2 684	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,270	2 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,285	4 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,290	2 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,295	2 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,305	2 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,325	4 000	04.05.2022
Aquisição	XLIS	4,220	5 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,255	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,260	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,265	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,305	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,310	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,325	4 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,330	2 000	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,335	1 775	05.05.2022
Aquisição	XLIS	4,350	2 225	05.05.2022
Aquisição	XLIS	3,910	2 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,915	2 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,940	5 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,965	2 500	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,970	3 200	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,975	1 800	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,985	2 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	3,990	5 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	4,030	5 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	4,040	5 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	4,055	5 000	06.05.2022
Aquisição	XLIS	4,060	1 500	06.05.2022
Aquisição	XLIS	4,095	5 000	06.05.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,840	7 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,850	2 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,855	2 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,870	5 000	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,890	2 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,910	5 000	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,915	7 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,925	2 500	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,935	5 000	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,940	5 000	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,980	5 000	09.05.2022
Aquisição	XLIS	3,780	5 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,785	5 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,790	5 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,815	5 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,820	10 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,840	10 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,870	5 000	10.05.2022
Aquisição	XLIS	3,655	5 000	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,680	5 000	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,690	5 000	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	5 000	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	2 500	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	5 000	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,740	2 500	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,765	2 500	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,795	2 500	11.05.2022
Aquisição	XLIS	3,590	5 000	12.05.2022
Aquisição	XLIS	3,595	10 000	12.05.2022
Aquisição	XLIS	3,600	5 000	12.05.2022
Aquisição	XLIS	3,625	10 000	12.05.2022
Aquisição	XLIS	3,635	11 552	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,640	5 000	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,645	1 815	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,650	5 000	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,655	3 185	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,680	13 448	13.05.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,695	7 131	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	10 000	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,710	10 000	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	9 237	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	763	13.05.2022
Aquisição	XLIS	3,675	5 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	10 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	5 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	5 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	10 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	10 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,735	5 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,745	3 300	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,750	1 700	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,755	5 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,760	15 000	16.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	5 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	5 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,745	5 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,755	4 500	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,775	5 500	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,780	35 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,785	5 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,795	5 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,800	10 000	17.05.2022
Aquisição	XLIS	3,675	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,685	20 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,690	18 138	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	11 862	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,710	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,735	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,750	5 000	18.05.2022
Aquisição	XLIS	3,615	15 000	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,620	5 789	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,625	15 278	19.05.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,630	10 000	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,635	10 000	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,640	4 211	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,650	5 000	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,665	5 000	19.05.2022
Aquisição	XLIS	3,650	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,660	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,665	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,670	10 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,680	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,685	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,700	10 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	5 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	10 000	20.05.2022
Aquisição	XLIS	3,675	5 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,680	5 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	10 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	10 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	5 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	9 072	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,735	15 928	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,745	10 000	23.05.2022
Aquisição	XLIS	3,695	5 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	5 053	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,710	15 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	14 947	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	15 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,725	5 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,735	10 000	24.05.2022
Aquisição	XLIS	3,665	10 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,670	5 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,675	25 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,680	5 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,690	25 000	25.05.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,695	5 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,700	5 000	25.05.2022
Aquisição	XLIS	3,705	5 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,720	5 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,735	6 206	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,740	15 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,745	5 001	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,750	10 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,755	18 793	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,765	10 000	26.05.2022
Aquisição	XLIS	3,760	9 149	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,770	851	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,775	20 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,780	10 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,790	5 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,800	10 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,810	5 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,815	5 000	27.05.2022
Aquisição	XLIS	3,790	5 000	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,800	370	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,805	5 000	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,810	10 000	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,815	5 000	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,820	10 000	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,830	24 630	30.05.2022
Aquisição	XLIS	3,745	10 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,760	15 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,780	25 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,785	5 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,790	5 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,795	10 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,805	5 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,810	5 000	31.05.2022
Aquisição	XLIS	3,715	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,735	10 000	01.06.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,745	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,755	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,760	10 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,765	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,770	10 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,775	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,780	5 000	01.06.2022
Aquisição	XLIS	3,705	10 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,710	15 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,715	10 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,725	15 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,745	5 000	02.06.2022
Aquisição	XLIS	3,725	5 000	03.06.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	03.06.2022
Aquisição	XLIS	3,735	10 000	03.06.2022
Aquisição	XLIS	3,740	29 177	03.06.2022
Aquisição	XLIS	3,750	823	03.06.2022
Aquisição	XLIS	3,750	10 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,760	5 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,765	5 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,770	5 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,775	10 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,780	15 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,785	5 000	06.06.2022
Aquisição	XLIS	3,750	5 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,755	5 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,760	5 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,765	10 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,775	5 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,780	10 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,785	10 000	07.06.2022
Aquisição	XLIS	3,725	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,735	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,745	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,755	10 000	08.06.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,760	15 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,765	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,790	5 000	08.06.2022
Aquisição	XLIS	3,665	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,675	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,685	10 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,690	10 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,695	10 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,705	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,710	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,720	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,730	5 000	09.06.2022
Aquisição	XLIS	3,475	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,495	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,500	10 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,505	6 664	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,510	18 336	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,530	5 343	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,535	10 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,540	39 657	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,545	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,550	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,555	10 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,560	10 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,565	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,570	10 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,620	5 000	10.06.2022
Aquisição	XLIS	3,285	5 000	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 846	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,295	24 154	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,300	42 527	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,305	34 022	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,310	5 000	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,315	10 978	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,320	17 473	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,325	10 000	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,340	5 000	13.06.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,345	10 000	13.06.2022
Aquisição	XLIS	3,220	10 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,225	10 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,230	30 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,235	20 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,240	10 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,250	30 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,330	20 000	14.06.2022
Aquisição	XLIS	3,135	5 643	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,140	25 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,145	10 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,150	45 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,155	15 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,160	39 357	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,180	15 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,205	5 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,240	10 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	3,245	5 000	15.06.2022
Aquisição	XLIS	2,995	15 000	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,000	10 000	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,005	20 000	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,010	26 541	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,015	13 090	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,020	68 159	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,025	15 168	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,030	15 966	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,040	10 368	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,045	2 500	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,050	7 976	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,065	7 230	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,070	2 000	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,080	16 002	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,095	10 000	16.06.2022
Aquisição	XLIS	3,015	15 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,030	15 000	17.06.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,045	15 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,055	15 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,065	18 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,070	51 454	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,085	15 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,100	20 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,105	30 000	17.06.2022
Aquisição	XLIS	3,110	34	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,130	32 567	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,140	30 000	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,150	10 000	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,155	15 000	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,160	15 000	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,180	7 399	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,200	10 000	20.06.2022
Aquisição	XLIS	3,115	10 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,130	30 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,135	20 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,145	20 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,150	10 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,170	20 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,200	10 000	21.06.2022
Aquisição	XLIS	3,050	10 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,060	10 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,075	15 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,085	15 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,105	15 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,115	10 000	22.06.2022
Aquisição	XLIS	3,075	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,080	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,090	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,095	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,100	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,105	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,110	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,115	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,120	10 000	23.06.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,135	10 000	23.06.2022
Aquisição	XLIS	3,090	10 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,100	10 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,140	20 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,160	15 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,165	10 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,175	10 517	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,185	9 483	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,190	15 000	24.06.2022
Aquisição	XLIS	3,145	5 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,160	10 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,175	10 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,180	5 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,190	5 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,205	5 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,220	10 000	27.06.2022
Aquisição	XLIS	3,190	10 000	28.06.2022
Aquisição	XLIS	3,195	5 000	28.06.2022
Aquisição	XLIS	3,200	5 000	28.06.2022
Aquisição	XLIS	3,205	5 000	28.06.2022
Aquisição	XLIS	3,210	25 000	28.06.2022
Aquisição	XLIS	3,110	2 000	29.06.2022
Aquisição	XLIS	3,115	4 000	29.06.2022
Aquisição	XLIS	3,135	2 000	29.06.2022
Aquisição	XLIS	3,145	2 000	29.06.2022
Aquisição	XLIS	3,080	4 000	30.06.2022
Aquisição	XLIS	3,085	4 000	30.06.2022
Aquisição	XLIS	3,105	2 000	30.06.2022
Aquisição	XLIS	3,085	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,090	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,095	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,100	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,115	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,145	2 000	01.07.2022
Aquisição	XLIS	3,090	10 000	04.07.2022
Aquisição	XLIS	3,060	5 000	05.07.2022
Aquisição	XLIS	3,080	5 000	05.07.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,020	5 000	06.07.2022
Aquisição	XLIS	3,050	5 000	06.07.2022
Aquisição	XLIS	3,020	5 000	07.07.2022
Aquisição	XLIS	3,030	5 000	07.07.2022
Aquisição	XLIS	3,100	5 000	08.07.2022
Aquisição	XLIS	3,110	5 000	08.07.2022
Aquisição	XLIS	3,090	5 000	11.07.2022
Aquisição	XLIS	3,100	5 000	11.07.2022
Aquisição	XLIS	3,030	10 000	12.07.2022
Aquisição	XLIS	3,020	5 000	13.07.2022
Aquisição	XLIS	3,040	5 000	13.07.2022
Aquisição	XLIS	3,000	5 000	14.07.2022
Aquisição	XLIS	3,020	5 000	14.07.2022
Aquisição	XLIS	3,050	10 000	15.07.2022
Aquisição	XLIS	3,135	4 000	18.07.2022
Aquisição	XLIS	3,145	2 000	18.07.2022
Aquisição	XLIS	3,150	2 000	18.07.2022
Aquisição	XLIS	3,170	2 000	18.07.2022
Aquisição	XLIS	3,115	2 000	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,145	2 000	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,150	2 000	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,165	2 000	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,180	1 442	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,185	558	19.07.2022
Aquisição	XLIS	3,170	2 000	20.07.2022
Aquisição	XLIS	3,185	2 000	20.07.2022
Aquisição	XLIS	3,195	2 000	20.07.2022
Aquisição	XLIS	3,210	2 000	20.07.2022
Aquisição	XLIS	3,215	2 000	20.07.2022
Aquisição	XLIS	3,195	1 000	21.07.2022
Aquisição	XLIS	3,215	3 000	21.07.2022
Aquisição	XLIS	3,235	4 000	21.07.2022
Aquisição	XLIS	3,240	2 000	21.07.2022
Aquisição	XLIS	3,195	2 000	22.07.2022
Aquisição	XLIS	3,200	2 334	22.07.2022
Aquisição	XLIS	3,210	3 666	22.07.2022
Aquisição	XLIS	3,240	2 000	22.07.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,215	4 000	25.07.2022
Aquisição	XLIS	3,225	2 000	25.07.2022
Aquisição	XLIS	3,230	2 000	25.07.2022
Aquisição	XLIS	3,235	2 000	25.07.2022
Aquisição	XLIS	3,195	4 000	26.07.2022
Aquisição	XLIS	3,225	4 000	26.07.2022
Aquisição	XLIS	3,230	2 000	26.07.2022
Aquisição	XLIS	3,190	2 000	27.07.2022
Aquisição	XLIS	3,205	2 000	27.07.2022
Aquisição	XLIS	3,215	2 000	27.07.2022
Aquisição	XLIS	3,245	2 000	27.07.2022
Aquisição	XLIS	3,255	2 000	27.07.2022
Aquisição	XLIS	3,230	10 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,235	5 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,240	15 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,250	25 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,265	10 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,270	10 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,275	5 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 000	28.07.2022
Aquisição	XLIS	3,255	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,280	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,325	10 000	29.07.2022
Aquisição	XLIS	3,330	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,345	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,360	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,365	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,370	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,375	10 000	01.08.2022
Aquisição	XLIS	3,280	10 000	02.08.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	02.08.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 000	02.08.2022
Aquisição	XLIS	3,295	10 000	02.08.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,300	10 000	02.08.2022
Aquisição	XLIS	3,330	1 500	03.08.2022
Aquisição	XLIS	3,335	10 000	03.08.2022
Aquisição	XLIS	3,340	10 000	03.08.2022
Aquisição	XLIS	3,345	18 500	03.08.2022
Aquisição	XLIS	3,355	5 000	04.08.2022
Aquisição	XLIS	3,360	10 697	04.08.2022
Aquisição	XLIS	3,365	9 303	04.08.2022
Aquisição	XLIS	3,375	5 000	04.08.2022
Aquisição	XLIS	3,385	10 000	04.08.2022
Aquisição	XLIS	3,405	10 000	05.08.2022
Aquisição	XLIS	3,410	14 714	05.08.2022
Aquisição	XLIS	3,415	10 000	05.08.2022
Aquisição	XLIS	3,450	5 286	05.08.2022
Aquisição	XLIS	3,395	10 000	08.08.2022
Aquisição	XLIS	3,400	30 000	08.08.2022
Aquisição	XLIS	3,380	20 000	09.08.2022
Aquisição	XLIS	3,390	5 000	09.08.2022
Aquisição	XLIS	3,395	10 000	09.08.2022
Aquisição	XLIS	3,405	5 000	09.08.2022
Aquisição	XLIS	3,360	5 000	10.08.2022
Aquisição	XLIS	3,370	10 000	10.08.2022
Aquisição	XLIS	3,380	5 000	10.08.2022
Aquisição	XLIS	3,405	5 000	10.08.2022
Aquisição	XLIS	3,415	15 000	10.08.2022
Aquisição	XLIS	3,400	5 000	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,405	5 000	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,425	2 722	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,430	17 278	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,435	5 000	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,440	5 000	11.08.2022
Aquisição	XLIS	3,400	9 842	12.08.2022
Aquisição	XLIS	3,405	10 158	12.08.2022
Aquisição	XLIS	3,415	15 000	12.08.2022
Aquisição	XLIS	3,420	5 000	12.08.2022
Aquisição	XLIS	3,370	15 000	15.08.2022
Aquisição	XLIS	3,375	5 000	15.08.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,380	5 000	15.08.2022
Aquisição	XLIS	3,390	5 000	15.08.2022
Aquisição	XLIS	3,395	10 000	15.08.2022
Aquisição	XLIS	3,350	20 000	16.08.2022
Aquisição	XLIS	3,360	10 000	16.08.2022
Aquisição	XLIS	3,365	10 000	16.08.2022
Aquisição	XLIS	3,320	5 000	17.08.2022
Aquisição	XLIS	3,325	10 000	17.08.2022
Aquisição	XLIS	3,330	15 000	17.08.2022
Aquisição	XLIS	3,350	10 000	17.08.2022
Aquisição	XLIS	3,300	10 000	18.08.2022
Aquisição	XLIS	3,305	20 000	18.08.2022
Aquisição	XLIS	3,310	10 000	18.08.2022
Aquisição	XLIS	3,280	10 000	19.08.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	19.08.2022
Aquisição	XLIS	3,290	10 000	19.08.2022
Aquisição	XLIS	3,295	20 000	19.08.2022
Aquisição	XLIS	3,300	10 000	19.08.2022
Aquisição	XLIS	3,215	10 000	22.08.2022
Aquisição	XLIS	3,220	30 000	22.08.2022
Aquisição	XLIS	3,230	20 000	22.08.2022
Aquisição	XLIS	3,240	10 000	22.08.2022
Aquisição	XLIS	3,245	10 000	22.08.2022
Aquisição	XLIS	3,245	30 000	23.08.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	23.08.2022
Aquisição	XLIS	3,265	10 000	23.08.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	23.08.2022
Aquisição	XLIS	3,245	10 000	24.08.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	24.08.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	24.08.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	24.08.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	24.08.2022
Aquisição	XLIS	3,255	10 000	25.08.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	25.08.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	25.08.2022
Aquisição	XLIS	3,285	10 000	25.08.2022
Aquisição	XLIS	3,310	10 000	25.08.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,315	10 000	25.08.2022
Aquisição	XLIS	3,285	4 207	26.08.2022
Aquisição	XLIS	3,310	10 000	26.08.2022
Aquisição	XLIS	3,320	30 000	26.08.2022
Aquisição	XLIS	3,325	10 000	26.08.2022
Aquisição	XLIS	3,335	10 000	26.08.2022
Aquisição	XLIS	3,180	252	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,200	10 000	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,215	9 748	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,220	10 000	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,225	10 000	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,255	10 000	29.08.2022
Aquisição	XLIS	3,230	10 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,235	10 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,260	5 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,265	5 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,270	10 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	30.08.2022
Aquisição	XLIS	3,225	10 000	31.08.2022
Aquisição	XLIS	3,235	20 000	31.08.2022
Aquisição	XLIS	3,240	10 000	31.08.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	31.08.2022
Aquisição	XLIS	3,265	10 000	31.08.2022
Aquisição	XLIS	3,220	30 000	01.09.2022
Aquisição	XLIS	3,230	20 000	01.09.2022
Aquisição	XLIS	3,245	10 000	01.09.2022
Aquisição	XLIS	3,195	10 000	02.09.2022
Aquisição	XLIS	3,215	10 000	02.09.2022
Aquisição	XLIS	3,230	10 000	02.09.2022
Aquisição	XLIS	3,245	10 000	02.09.2022
Aquisição	XLIS	3,270	10 000	02.09.2022
Aquisição	XLIS	3,205	10 000	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,215	20 000	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,220	22	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,225	1 150	05.09.2022

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,230	10 000	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,245	8 828	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	05.09.2022
Aquisição	XLIS	3,250	20 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,265	10 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,270	10 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,280	10 000	06.09.2022
Aquisição	XLIS	3,225	935	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,230	9 072	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,240	22 000	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,255	10 000	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,270	9 065	07.09.2022
Aquisição	XLIS	3,245	10 000	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,250	10 000	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,255	10 000	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,260	10 000	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,270	3 590	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,275	10 000	08.09.2022
Aquisição	XLIS	3,295	16 409	08.09.2022



Relatório Integrado 2022

Anexo III

Indicadores ESG



ANEXO III – INDICADORES ESG

Tabela 1 - Trabalhadores/as

GRI 2-7, 2-30, GRI 401-1, 401-3, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 405-2

Recursos Humanos			'21			'22			CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação Anual %		
Indicadores Laborais (n.º pessoas)									
Trabalhadores	12 608	10 123	2 485	12 506	9 763	2 743	-0,8		
Feminino	4 697	3 487	1 210	4 747	3 376	1 371	1,1		
Masculino	7 911	6 636	1 275	7 759	6 387	1 372	-1,9		
Vínculo contratual (n.º pessoas)									
Efetivos	11 283	9 346	1 937	11 192	9 028	2 164	-0,8		
Feminino	4 078	3 180	898	4 126	3 081	1 045	1,2		
Masculino	7 205	6 166	1 039	7 066	5 947	1 119	-1,9		
Contratados	1 380	832	548	1 314	735	579	-4,8		
Feminino	619	307	312	621	295	326	0,3		
Masculino	706	470	236	693	440	253	-1,8		
Tempo integral	12 242	9 978	2 264	12 081	9 630	2 451	-1,3		
Feminino	4 490	3 421	1 069	4 534	3 322	1 212	1,0		
Efetivos	3 970	3 151	819	3 992	3 056	936	0,6		
Contratados	520	270	250	542	266	276	4,2		
Masculino	7 752	6 557	1 195	7 547	6 308	1 239	-2,6		
Efetivos	7 161	6 152	1 009	7 001	5 937	1 064	-2,2		
Contratados	591	405	186	546	371	175	-7,6		
Tempo parcial	366	145	221	425	133	292	16,1		
Feminino	207	66	141	213	54	159	2,9		
Efetivos	108	29	79	134	25	109	24,1		
Contratados	99	37	62	79	29	50	-20,2		
Masculino	159	79	80	212	79	133	33,3		
Efetivos	44	14	30	65	10	55	47,7		
Contratados	115	65	50	147	69	78	27,8		
Faixa Etária (n.º pessoas)									
<30	1 095	566	529	1 030	495	535	-5,9		
Feminino	477	217	260	444	186	258	-6,9		
Masculino	618	349	269	586	309	277	-5,2		
30 a 50	6 773	5 117	1 656	6 431	4 600	1 831	-5,0		
Feminino	2 765	1 915	850	2 734	1 753	981	-1,1		
Masculino	4 008	3 202	806	3 697	2 847	850	-7,8		
>50	4 740	4 440	300	5 045	4 668	377	6,4		
Feminino	1 455	1 355	100	1 569	1 437	132	7,8		
Masculino	3 285	3 085	200	3 476	3 231	245	5,8		
Categoria profissional (n.º pessoas)									
Quadro Superior	1 443	1 000	443	1 422	982	440	-1,5		
Feminino	708	504	204	722	505	217	2,0		
<30	39	11	28	45	25	20	15,4		
30 a 50	483	324	159	477	295	182	-1,2		
>50	186	169	17	200	185	15	7,5		
Masculino	735	496	239	700	477	223	-4,8		
<30	43	23	20	46	21	25	7,0		
30 a 50	441	264	177	382	228	154	-13,4		
>50	251	209	42	272	228	44	8,4		

Recursos Humanos			'21			'22		CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação Anual %	
Quadro Médio	566	382	184	575	376	199	1,6	
Feminino	223	153	70	220	152	68	-1,3	
<30	4	0	4	3	0	3	-25,0	
30 a 50	113	56	57	103	49	54	-8,8	
>50	106	97	9	114	103	11	7,5	
Masculino	343	229	114	355	224	131	3,5	
<30	12	0	12	8	0	8	-33,3	
30 a 50	165	86	79	168	78	90	1,8	
>50	166	143	23	179	146	33	7,8	
Atendimento	2 413	2 310	103	2 246	2 166	80	-6,9	
Feminino	1 670	1 618	52	1 579	1 522	57	-5,4	
<30	110	107	3	89	82	7	-19,1	
30 a 50	848	805	43	740	697	43	-12,7	
>50	712	706	6	750	743	7	5,3	
Masculino	743	692	51	667	644	23	-10,2	
<30	51	44	7	39	37	2	-23,5	
30 a 50	268	233	35	214	198	16	-20,1	
>50	424	415	9	414	409	5	-2,4	
Distribuição	5 393	4 733	660	5 362	4 573	789	-0,6	
Feminino	843	696	147	879	687	192	4,3	
<30	108	54	54	98	46	52	-9,3	
30 a 50	543	461	82	577	453	124	6,3	
>50	192	181	11	204	188	16	6,3	
Masculino	4 550	4 037	513	4 483	3 886	597	-1,5	
<30	330	165	165	325	159	166	-1,5	
30 a 50	2 415	2 118	297	2 227	1 866	361	-7,8	
>50	1 805	1 754	51	1 931	1 861	70	7,0	
Outros Grupos	2 793	1 698	1 095	2 901	1 666	1 235	3,9	
Feminino	1 253	516	737	1 347	510	837	7,5	
<30	216	45	171	209	33	176	-3,2	
30 a 50	778	269	509	837	259	578	7,6	
>50	259	202	57	301	218	83	16,2	
Masculino	1 540	1 182	358	1 554	1 156	398	0,9	
<30	182	117	65	168	92	76	-7,7	
30 a 50	719	501	218	706	477	229	-1,8	
>50	639	564	75	680	587	93	6,4	
Chefias por género (n.º pessoas)	246	186	60	233	172	61	-5,3	
Administração	5	5	0	5	5	0	0,0	
Feminino	0	0	0	0	0	0	0,0	
Masculino	5	5	0	5	5	0	0,0	
Chefia - 1.ª linha	48	36	12	48	35	13	0,0	
Feminino	6	6	0	8	8	0	33,3	
Masculino	42	30	12	40	27	13	-4,8	
Chefia - 2.ª linha	193	145	48	180	132	48	-6,7	
Feminino	92	73	19	85	66	19	-7,6	
Masculino	101	72	29	95	66	29	-5,9	
Diversidade (n.º pessoas)								
Trabalhadores estrangeiros	171	68	103	230	94	136	34,5	
Feminino	75	28	47	110	36	74	46,7	
Masculino	96	40	56	120	58	62	25,0	

Recursos Humanos			'21			'22		CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação Anual %	
Trabalhadores com necessidades especiais	297	272	25	305	278	27	2,7	
Feminino	146	131	15	145	128	17	-0,7	
Masculino	151	141	10	160	150	10	6,0	
Nível de escolaridade (n.º pessoas)								
Ensino								
Universitário	2 249	1 531	718	2 277	1 498	779	1,2	
12.º Ano	6 316	5 017	1 299	6 303	4 853	1 450	-0,2	
3.º ciclo ensino básico	2 930	2 556	374	2 875	2 456	419	-1,9	
< 3.º Ciclo do ensino básico	1 113	1 019	94	1 051	956	95	-5,6	
Taxa de Rotatividade	18,5	16,0	33,3	18,5	16,9	24,4	0 p.p.	
Feminino	15,7	14,9	19,8	17,8	16,1	21,6	2,1 p.p.	
<30	5,9	5,3	9,0	6,1	4,9	8,7	0,2 p.p.	
30 a 50	7,5	7,0	9,9	9,1	7,9	12,0	1,6 p.p.	
>50	2,3	2,6	1,0	2,6	3,3	0,9	0,3 p.p.	
Masculino	20,1	16,6	41,0	19,0	17,3	27,1	-1,1 p.p.	
<30	9,7	7,5	23,0	7,7	6,8	12,1	-2 p.p.	
30 a 50	7,3	6,1	9,3	7,9	6,9	13,0	0,6 p.p.	
>50	3,1	3,1	3,3	3,4	3,7	1,9	0,3 p.p.	
Taxa de Contratações	31,5	25,8	64,9	29,9	24,9	47,5	-1,6 p.p.	
Feminino	31,2	26,3	58,2	31,8	25,5	47,0	0,6 p.p.	
<30	14,1	11,5	28,5	12,3	10,0	17,9	-1,8 p.p.	
30 a 50	16,3	14,3	27,5	18,3	14,7	26,9	2 p.p.	
>50	0,8	0,6	2,2	1,2	0,8	2,2	0,4 p.p.	
Masculino	31,7	25,6	68,7	28,7	24,6	48,0	-3 p.p.	
<30	17,2	13,0	42,4	14,1	12,2	23,1	-3,1 p.p.	
30 a 50	13,4	11,6	24,6	13,0	11,1	21,9	-0,4 p.p.	
>50	1,0	0,9	1,7	1,6	6,2	3,1	0,6 p.p.	
Taxa de Retorno	95,7	—	—	95,1 ⁵⁹	—	—	-0,6 p.p.	
Feminino	92,5	—	—	93,8	—	—	1,3 p.p.	
Masculino	98,4	—	—	96,6	—	—	-1,8 p.p.	
Taxa de Retenção	90,9	—	—	90,1	—	—	-0,8 p.p.	
Feminino	90,5	—	—	91,6	—	—	1,1 p.p.	
Masculino	91,1	—	—	88,8	—	—	-2,3 p.p.	
Prevenção e Segurança								
N.º total de acidentes laborais	789	689	100	801	706	95	1,5	
Feminino	196	173	23	194	169	25	-1,0	
Masculino	593	516	77	607	537	70	2,4	
Taxa de lesões por acidentes laborais ⁶⁰	*10⁵	2,9	3,0	2,2	3,4	3,4	3,2	0,5 p.p.
Feminino		2,0	2,1	1,5	2,3	2,3	2,5	0,3 p.p.
Masculino		3,3	3,5	2,5	4,0	4,0	3,6	0,7 p.p.
Taxa de doenças profissionais	*10⁵	0,11	0,12	0,00	0,21	0,24	0,00	0,1 p.p.
Feminino		0,15	0,17	0,00	0,32	0,38	0,00	0,17 p.p.

⁵⁹ A Taxa de Retorno abrange todos os/as trabalhadores/as que não saíram da empresa em menos de um mês depois do final do último período de licença de parentalidade. Estes valores incluem as subsidiárias.

⁶⁰ A Taxa de lesões é calculada como a relação entre o número de lesões e o número total de horas trabalhadas pelos/as trabalhadores dos CTT, em 2022. A taxa calculada foi multiplicada por um fator de 100 000 para permitir melhor legibilidade.

Recursos Humanos			'21			'22		CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação Anual %	
Masculino	0,08	0,10	0,00	0,15	0,17	0,00	0,07 p.p.	
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais *10⁵	102,3	110,0	53,1	121,8	133,6	43,7	19,1	
Feminino	66,4	72,3	27,4	65,9	72,2	27,6	-0,8	
Masculino	120,8	129,5	65,9	151,3	165,7	58,4	25,2	
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0,0	
Absentismo (%)	6,9	7,5	3,4	7,5	8,3	4,8	9,1	
Formação⁶¹								
Número de h. de formação	215 046	183 002	32 045	138 042	120 775	17 267	-35,8	
Média de h. de formação	18,2	18,1	18,7	11,8	12,4	9,1	-35,2	
Feminino	26,2	26,6	23,8	18,2	19,8	10,8	-30,5	
Masculino	13,9	13,6	15,8	8,4	8,5	8,0	-39,6	
Média de horas por categoria								
Quadro Superior	25,8	24,1	29,9	17,0	14,6	22,7	-34,1	
Feminino	25,4	23,6	30,3	18,0	16,1	22,9	-29,1	
Masculino	26,2	24,6	29,6	16,0	13,0	22,6	-38,9	
Quadro Médio	24,5	18,9	65,0	14,6	16,1	11,5	-40,4	
Feminino	26,7	19,9	42,6	15,2	17,1	10,4	-43,1	
Masculino	23,0	18,2	33,1	14,2	15,4	12,0	-38,3	
Atendimento	41,9	43,0	16,9	31,4	31,4	32,3	-25,1	
Feminino	42,0	42,7	21,7	31,8	31,7	34,4	-24,3	
Masculino	41,6	43,8	12,0	30,7	30,8	27,1	-26,2	
Distribuição	10,8	11,0	8,9	3,2	3,4	2,0	-70,4	
Feminino	13,4	12,7	16,7	3,4	3,9	1,5	-74,6	
Masculino	10,3	10,7	6,6	3,1	3,3	2,2	-69,9	
Outros	2,8	0,1	15,7	8,9	10,2	4,0	213,6	
Feminino	4,4	0,1	16,7	7,7	9,9	2,7	75,7	
Masculino	2,0	0,1	14,7	9,5	10,3	5,4	365,8	
Rácio salarial por género (F/M)								
Quadro Superior	1,00	1,06	0,83	1,00	1,06	0,86	0 p.p.	
Feminino (€)	1 964,4	2 061,3	1 725,0	1 951,5	2 053,0	1 715,3	-0,7	
Masculino (€)	2 444,4	2 382,1	2 573,9	2 514,5	2 420,0	2 716,4	2,9	
Quadro Médio	0,94	0,95	0,91	0,97	0,94	0,98	0,03 p.p.	
Feminino (€)	1 259,2	1 366,3	1 025,1	1 299,1	1 377,1	1 124,6	3,2	
Masculino (€)	1 336,3	1 440,2	1 127,5	1 342,6	1 459,7	1 142,4	0,5	
Atendimento	0,94	0,93	1,00	0,94	0,93	1,25	0 p.p.	
Feminino (€)	1 075,0	1 082,5	841,8	1 087,9	1 095,9	875,8	1,2	
Masculino (€)	1 141,6	1 163,4	845,2	1 156,9	1 173,2	701,3	1,3	
Distribuição	0,92	0,89	1,15	0,93	0,90	1,26	-0,01 p.p.	
Feminino (€)	844,6	848,4	826,9	869,4	863,6	889,9	2,9	
Masculino (€)	922,7	948,9	716,8	930,7	964,8	708,8	0,9	
Outros	0,87	0,96	0,88	0,87	0,96	0,88	0 p.p.	
Feminino (€)	844,2	966,4	758,6	872,1	985,7	802,9	3,3	
Masculino (€)	969,5	1 002,3	861,5	997,4	1 026,7	912,0	2,9	
Relações Laborais (%)⁶²								

⁶¹ Sem dados da 321 Crédito, Corre, NewSpring Services, ou da sua subsidiária HCCM.

⁶² Não inclui CTT Express (Espanha), Corre (Moçambique), 321 Crédito, NewSpring Services e MedSpring. Em relação a 2021, o Banco CTT e da Open Lockers passaram a ser contabilizados, o que explica parcialmente o incremento registado.

Recursos Humanos	'21			'22			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
Acordos coletivos de trabalho	95,8	99,4	58,9	96,5	99,5	66,4	0,7 p.p.
Sindicalização	75,4	77,8	51,6	75,7	78,3	50,1	0,3 p.p.

Tabela 2 – Ambiente

GRI 301-1, 301-3, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Ambiente	'21			'22			Variação anual %
	Indicadores a)	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	
Consumo de energia (GJ)	358 723,4	317 653,7	41 069,7	365 462,7	321 435,1	44 027,5	1,9 %
Consumo total de eletricidade	127 668,5	108 109,2	19 559,3	131 229,1	110 469,2	20 759,9	2,8 %
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de eletricidade verde	127 668,5	108 109,2	19 559,3	131 229,1	110 469,2	20 759,9	2,8 %
Consumo de energia por painéis solares	813,5	127,2	686,3	2 275,3	118,9	2 156,4	179,7 %
Consumo de energia térmica	4 549,0	4 549,0	0,0	5 619,6	5 619,6	0,0	23,5 %
Consumo total de combustíveis	224 589,5	203 765,3	20 824,2	225 384,5	204 273,2	21 111,3	0,4 %
Consumo total de gás	1 102,9	1 102,9	0,0	954,2	954,2	0,0	-13,5 %
Consumo médio da Frota (Lt./100)	9,1	9,4	6,8	9,5	9,7	7,4	4,4 %
Veículos menos poluentes (uni.)	346,0	324,0	22,0	667,0	641,0	26,0	92,8 %
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) (ton CO₂)	15 999,4	14 517,5	1 481,9	16 077,6	14 574,1	1 503,5	0,5 %
Consumo de combustível	15 944,6	14 462,7	1 481,9	16 030,3	14 526,9	1 503,5	0,5 %
Consumo de gás	54,8	54,8	0,0	47,3	47,3	0,0	-13,7 %
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) (ton CO₂)	9,0	9,0	0,00	9,9	9,9	0,00	10,0 %
Consumo de eletricidade	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Consumo de energia térmica	9,0	9,0	0,0	9,9	9,9	0,0	10,0 %
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) (ton CO₂)	72 862,0	16 095,3	56 766,8	72 620,1	15 562,5	57 057,7	-0,3 %
Transporte aéreo	13 217,8	8 289,9	4 927,8	15 629,0	9 419,0	6 210,0	18,2 %
Transporte marítimo	118,4	7,2	111,2	66,9	3,3	63,6	-43,5 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	52 890,5	2 068,6	50 821,9	51 458,1	1 546,4	49 911,6	-2,7 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 374,4	1 374,4	0,0	1 013,6	1 013,6	0,0	-26,3 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço b)	18,0	18,0	0,0	61,4	61,4	0,0	241,5 %
<i>Commuting</i>	5 243,0	4 337,2	905,8	4 391,1	3 518,6	872,5	-16,2 %

a) Sem dados da CORRE.

b) Sem dados da CTT Express.

Ambiente	'21			'22			Variação anual %
	Indicadores a)	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	
Emissões de CO₂ compensadas (ton CO₂)	5 474,6	4 813,9	660,7	5 732,1	5 075,2	656,8	4,7 %
Scopes 1+2 (ton CO₂)	16 008,4	14 526,5	1 481,9	16 087,5	14 584,1	1 503,5	0,5 %
Scopes 1+2+3 (ton CO₂)	88 870,4	30 621,8	58 248,6	88 707,7	30 146,5	58 561,1	-0,2 %
Scopes 1+2+3 (ton CO₂) meta SBTi	54 513,0	29 222,2	25 290,7	56 259,8	29 068,2	27 191,6	3,2 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) (gCO₂/objeto)	15,7	29,5	2,8	16,6	31,4	3,0	5,7 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) b) (gCO₂/objeto)	87,0	62,3	109,9	91,8	64,9	116,6	5,5 %
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2) (KgCO₂/1000 €)	18,9	27,6	3,8	17,7	28,1	3,3	-6,3 %
Água captada por fonte de origem (m³)	33 247,7	27 743,7	5 504,0	35 479,5	24 069,7	11 409,8	6,7 %
Furo	2 211,0	2 211,0	0,0	2 021,0	2 021,0	0,0	-8,6 %
Rede pública	29 952,7	24 448,7	5 504,0	32 393,5	20 983,7	11 409,8	8,1 %
Água pluvial	1 084,0	1 084,0	0,0	1 065,0	1 065,0	0,0	-1,8 %
Derrames (uni)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de materiais (ton)	3 470,0	2 573,9	896,1	3 772,9	2 818,0	955,0	8,7 %
Papel	2 704,5	2 318,9	385,6	3 042,6	2 660,8	381,7	12,5 %
Plástico	731,8	226,5	505,2	641,1	133,6	507,5	-12,4 %
Metal	5,6	4,7	0,9	4,2	3,6	0,6	-25,0 %
Outros materiais	28,2	23,9	4,4	85,1	19,9	65,2	201,8 %
Resíduos encaminhados para destino final	—	—	—	—	—	—	—
Total de resíduos (ton)	3 059,9	902,0	2 157,9	3 286,6	760,1	2 526,6	7,4 %
Taxa de Valorização (uni/100)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	—
Certificação Ambiental	—	—	—	—	—	—	—
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	Corporativa + 3	Corporativa	3 empresas	Corporativa + 3	Corporativa	3 empresas	—
Unidades/Empresas certificadas FSC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Investimentos e Gastos Ambientais (1000 €)	4 729,3	4 660,5	68,8	5 235,2	5 151,6	83,6	10,7 %

a) Sem dados da CORRE.



Relatório Integrado 2022

Anexo IV

Índice GRI



ANEXO IV – ÍNDICE GRI

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

GRI 2-1, 2-27, GRI 201-4, 202-1, 202-2, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, GRI 302-2, 303-2, 304-1, 304-2, 304-4, 305-6, 306-2, 308-1, 308-2, GRI 401-1, 402-1, 403-10, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-1, 418-1

Declaração de uso	Os CTT relataram em conformidade com as normas GRI, para o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma/a setorial/is usada/s	Não foi usada nenhuma norma setorial

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
CONTEÚDOS GERAIS				
ORGANIZAÇÃO E PRÁTICAS DE RELATO				
2-1	Perfil organizacional <i>Os CTT operam em Portugal, Espanha, com a Sucursal em Espanha da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (vulgo CTT Express), e em Moçambique, através da sua participação na Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A.</i>	9, 11, 14, 179, 273, 510, 575		ODS 16
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	14, 40		ODS 16
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto	14, 14, 212, 507, 510, 588		
2-4	Reformulações de informações	14		
2-5	Verificação externa	14, 479	GC 10	ODS 16
ATIVIDADES E TRABALHADORES/AS				
2-6	Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais	9, 11, 14, 14, 16, 17, 26, 29, 40, 50, 51, 55, 57, 59, 60, 61, 135, 139, 273, 342		
2-7	Trabalhadores/as	17, 108, 567	GC 6	ODS 5
2-8	Trabalhadores/as em prestação de serviço	108	GC 6	ODS 5
GOVERNO				
2-9	Estrutura de governo e gestão	9, 11, 179, 180, 185, 187, 188	GC 10	ODS 16
2-10	Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	179, 182, 512	GC 10	ODS 16
2-11	Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	9, 186	GC 10	ODS 16
2-12	Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	9, 185		ODS 16
2-13	Atribuição de responsabilidade da gestão de impactes	9, 160, 186, 187, 188, 209, 240, 507		ODS 16
2-14	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	186, 188, 209		ODS 16
2-15	Conflitos de interesse	191	GC 10	ODS 16
2-16	Comunicação de preocupações críticas	43		ODS 16
2-17	Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	182, 198, 512	GC 10	ODS 16
2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	192	GC 10	ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
2-19	Políticas de remuneração	11 , 110 , 190 , 213 , 216 , 227	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-20	Processos que determinam a remuneração	110 , 190 , 213 , 216 , 218 , 227	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-21	Rácio de compensação anual	110	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS				
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	11 , 65	GC 1-10	ODS 1-17
2-23	Compromissos relacionados com políticas	26 , 46 , 65 , 160 , 190	GC 1-10	ODS 1-17
2-24	Incorporação de compromissos	65	GC 1-10	ODS 1-17
2-25	Processos para remediar impactes negativos	43 , 51 , 115 , 160 , 163		ODS 1-17
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	26 , 160 , 190 , 240		ODS 17
	Conformidade com leis e regulamentos			
	<i>Em 2022, foram concluídos e arquivados oito processos de contraordenações, alguns deles iniciados em anos anteriores. Os processos mais antigo remontam a 2019. Os valores de despesas associados a estas contraordenações caíram num intervalo muito alargado, desde os casos com despesas entre 142,50 € e 7 551,00 €. O valor médio das coimas aplicadas foi de 1 552,28 € e o total ascendeu a 12 418,25 €. Destes oito casos, só dois tiveram valores de despesas associada acima dos 1 000,00€ e representaram, sozinhos, 80,1% da despesa total com coimas. Um dos casos esteve associado com a não disponibilização do Livro de Reclamações a um/a cliente e o outro com uma falha de segurança na instalação de uma máquina ATM numa loja. De resto, a tipologia mais frequente estava relacionada com processos aduaneiros e alfandegários.</i>			
2-27		51 , 115 , 137 , 162 , 575	GC 1-5	ODS 16
	<i>Em relação ao pagamento de multas socioeconómicas, no Grupo CTT, verificou-se o pagamento de 864 500,00 €. Destaca-se a multa atribuída pela ANACOM, no valor de 753 000,00 €, por alegadas não-conformidades com os padrões de prestação de serviço ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, que levaram ao pagamento de multas mas que foram alvo de recurso, sem efeitos suspensivos, com apelo à formação de um tribunal arbitral.</i>			
2-28	Participação em associações	156		ODS 8
ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS				
2-29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	46 , 54 , 58 , 60 , 115 , 135 , 150 , 151 , 157 , 158 , 507		ODS 1-17
2-30	Acordos de negociação coletiva	110 , 115 , 567	GC 3	ODS 8
TEMAS MATERIAIS				
TEMAS MATERIAIS				
3-1	Processo de definição da materialidade	14 , 157 , 158		ODS 1-17
3-2	Lista de temas materiais	158	GC 6	ODS 5 ODS 8
3-3	Gestão dos tópicos materiais	72 , 92 , 135 , 150 , 151 , 158 , 162 , 163		ODS 1-17

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 1	<p>Emissões GEE e alterações climáticas Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025) Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030 Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030 Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP) Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 mi m²) Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019, até 2022 Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2023 (-5% até 2022) Reduzir o consumo de combustíveis 2% até 2023 (-5% até 2022) Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde", até 2025 Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais, anualmente Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais, anualmente Alcançar um balanço net-zero de emissões carbónicas (scopes 1, 2 e 3), até 2030 Reduzir as emissões de CO₂ do scope 1 em 3%, até 2023, face a 2022 Reduzir as emissões de CO₂ nos scopes 1 e 2, face a 2021 (-1% até 2022, -2% até 2023, -61% até 2030) Reduzir as emissões totais de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, face a 2021 (+5% até 2022, +1% até 2023, -55% até 2030) Meta SBT (well-below 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, até 2025, face a 2013 Meta SBT (well-below 2°C): Reduzir a intensidade carbónica por objeto postal em 20% (scopes 1, 2 e 3), até 2025, face a 2013 Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT, anualmente Promover a reflorestação ativa do território nacional, com mais 6 500 kits Uma Árvore pela Floresta, por ano <p>Satisfação e experiência do/a cliente Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (60% em 2023, 80% em 2025, 100% em 2030) Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT 	99	GC 7-9	ODS 7 ODS 12 ODS 13
3.3 Tópico 2	<p>Satisfação e experiência do/a cliente Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (60% em 2023, 80% em 2025, 100% em 2030) Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT 	135		ODS 10

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 3	<p>Satisfação e experiência do/a trabalhador/a Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auscultar o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as: inquérito trimestral Atingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%), até 2025 Publicar e implementar, anualmente, o Plano para a Igualdade CTT Analisar o gap salarial, até 2023 	111	GC 6	ODS 4 ODS 5
3.3 Tópico 4	<p>Ética, transparência e anticorrupção Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter, todos os anos, a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC) Pontuar, anualmente, na posição de Leadership no Carbon Disclosure Project - Climate Change Pontuar 90% no rating de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC, até 2030 Reforçar, anualmente, o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia, até 2025 Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as, até 2025 Promover, anualmente, os canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas 	160	GC 10	ODS 8
3.3 Tópico 5	<p>Saúde e segurança no trabalho Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reduzir anualmente em 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilómetro percorrido Aumentar a taxa de assiduidade para 93%, até 2025 (92% em 2023) Manter, anualmente, o indicador de mortalidade laboral (responsabilidade própria) em 0 mortes Reduzir, anualmente, em 5%, os acidentes laborais Reduzir anualmente, em 5%, os dias perdidos 	119		ODS 3

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
	<p>Formação e desenvolvimento Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxa anual de formação (trabalhadores/as efetivo/as) de 1% Taxa anual de trabalhadores/as efetivos/as formados/as de 90% Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações Criar e implementar, até 2025, o novo programa de onboarding para integração dos novos/as trabalhadores/as Divulgar anualmente o programa de formação para novas chefias (e-learning) sobre igualdade de oportunidades e não discriminação Criar e implementar, até 2025, o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral 			
3.3 Tópico 6		116		ODS 4
	<p>Gestão de energia Como se encontra patente no cap. 4.1 Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em relação a este tópico material, os CTT comprometeram-se com as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha, até 2030 (50% até 2025) Eletrificar 45% da frota subcontratada, até 2030 Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável, até 2030 Aumentar a produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC+UPP) Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 m²) Reduzir em 10% os consumos dos edifícios c/ instalação de sistema de monitorização especializada do consumo energético, face a 2019, até 2022 Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2023 (-5% até 2022) Reduzir o consumo de combustíveis 2% até 2023 (-5% até 2022) 			
3.3 Tópico 7		92	GC 7-9	ODS 7
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS				
DESEMPENHO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	11, 16, 50, 57, 60, 72, 78, 79, 262, 342, 459		ODS 8
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	46, 92	GC 7	ODS 13
201-3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	119, 300, 413		
201-4	<p>Apoio financeiro recebido do Governo O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 275 859 € e, em Créditos Fiscais 1 650 000 €.</p> <p>Factos relevantes acerca da atribuição de créditos fiscais, patentes na Nota 52 do capítulo 7. Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais, ocorreram já no primeiro trimestre de 2023.</p>	459, 575		

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
PRESENÇA NO MERCADO				
202-1	<p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes</p> <p><i>Na operação em Portugal, salário mais baixo praticado nos CTT foi de 705€, quer para homens, quer para mulheres, correspondendo ao rácio de 1,0 em relação ao salário mínimo nacional.</i></p> <p><i>Na CTT Express, o salário mais baixo é de 14 000 € brutos anuais, o que coincide com o “salário mínimo interprofissional” espanhol.</i></p> <p><i>Nota: Estes dados não incluem a Corre, em Moçambique.</i></p> <p>Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual</p> <p><i>13%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).</i></p> <p><i>Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</i></p>	575	GC 6	ODS 1
202-2	<p>Percentagem de gestores/as contratados/as na comunidade local para unidades operacionais importantes</p> <p><i>Os gestores são sobretudo contratados de acordo com as suas competências, mas devido à capilaridade da oferta de serviços, os CTT assumem uma política de dispersão de emprego com um impacto geográfico significativo, uma vez que geram emprego em todas as zonas do território nacional (do interior ou urbanas).</i></p>	575	GC 6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	9, 11, 18, 40, 46, 51, 61, 79, 141		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	18, 40, 125, 139		
PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	139		ODS 12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	133, 160	GC 10	
205-2	<p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p><i>O Código de Conduta, o Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e sobre Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo foram comunicados a 3 357 trabalhadores/as, seja através de ações de formação inicial, seja de expansão dos conhecimentos, num total de 10 390 horas. Destes/as trabalhadores/as, 2770 eram do grupo profissional do atendimento, 273 quadros superiores, 71 de quadros médios, 75 da distribuição e 168 de outros grupos.</i></p> <p><i>Aquando do onboarding dos fornecedores, através da plataforma Ariba Spend Management, os CTT dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Consideramos que os parceiros comerciais que o conhecem são os que assinam a declaração em que consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 427 fornecedores a quem adjudicamos compras, 419 aceitaram a declaração, ou seja 98,1%.</i></p>	116, 575	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	575	GC 10	ODS 16
	<i>Não se verificaram casos de corrupção.</i>			

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
PRÁTICAS ANTI-CONCORRENCIAIS				
206-1	<p>Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>antitrust</i> e monopólio, bem como os seus resultados</p> <p><i>A CTT Express teve um caso interposto pela Comisión Nacional del Mercado y la Competencia pela existência de um suposto cartel de repartição do mercado. Em 23 de dezembro de 2022, a sentença da Audiencia Nacional condenou ao pagamento de 3 148 845 euros, mais custas. Em 2023, está a ser avaliada a interposição de um recurso perante o Tribunal Supremo.</i></p>	575		ODS 16
IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO				
207-1	<p>Descrição da abordagem tributária</p> <p><i>O Grupo CTT desenvolve a função fiscal com o máximo de rigor e profissionalismo em conformidade com os seguintes princípios: a) Paga os impostos, taxas e contribuições devidos, em todas as jurisdições onde exerce atividade; b) Implementa as alternativas mais adequadas ao negócio e aos acionistas, no completo cumprimento da Lei; c) Adota o princípio de plena concorrência em operações intragrupo, no contexto das regras, orientações escritas e convencionais e melhores práticas internacionais aplicáveis em matéria de preços de transferência; d) Divulga informação verdadeira e completa sobre as transações relevantes; e e) Defende os seus legítimos interesses pela via administrativa e, se for caso disso, judicialmente, quando o pagamento de quaisquer impostos, contribuições e tributos fundamentadamente suscite dúvidas de legalidade.</i></p>	459, 575		
207-2	<p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal</p> <p><i>O Grupo CTT adota uma política fiscal responsável, de modo a manter um nível baixo de risco fiscal que permita evitar procedimentos passíveis de gerar riscos fiscais significativos. Neste sentido, tem implementada uma política transversal de gestão de risco com o objetivo de identificar, quantificar, gerir, monitorizar e minimizar, entre outros, os riscos fiscais, em estreita ligação com os níveis mais altos de controlo e decisão (Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comissão de Auditoria). Esta gestão está centralizada na equipa de Gestão Fiscal e Impostos, por sua vez inserida na Direção de Finanças e Fiscalidade. A sua atuação é transversal ao Grupo, interagindo de forma cooperativa e próxima com os mais diversos departamentos e equipas.</i></p>	459, 575		
207-3	<p>Descrição da abordagem para envolvimento de stakeholders e gestão das suas preocupações quanto à tributação</p> <p><i>O Grupo CTT concilia o cumprimento responsável das suas obrigações fiscais com o compromisso de criar valor para os seus acionistas, preconizando a gestão eficiente do seu encargo fiscal através da utilização de benefícios e incentivos fiscais legalmente disponíveis aplicáveis em cada região e que se revelem apropriados aos negócios desenvolvidos. Algumas sociedades do Grupo CTT em Portugal são tributadas em sede de IRC de acordo com o Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades, sendo acompanhadas pela Unidade dos Grandes Contribuintes, órgão da Autoridade Tributária e Aduaneira. O Grupo CTT tem como compromisso a manutenção de uma relação com as Autoridades Tributárias dos países onde opera assente em princípios de confiança, boa-fé, transparência, colaboração e reciprocidade, tendo por objetivo facilitar a aplicação da lei fiscal e a minimizar a litigância.</i></p>	151, 575		

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
207-4	<p>Jurisdições fiscais em que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas auditadas da organização, ou nas informações financeiras registadas em registo público, são consideradas residentes para fins tributários. Reporte por país.</p> <p><i>O Grupo CTT, enquanto grupo multinacional, cumpre integralmente a obrigação anual de comunicação e reporte que decorre da transposição para o normativo fiscal português das disposições da Ação 13 do Base Erosion and Profit Shifting (Country by Country Report), o qual faz parte de um plano de reforço da transparência para as administrações fiscais adotado pelos países da OCDE e do G20. Esta obrigação é cumprida em Portugal pelos CTT Correios, de acordo com os prazos legais estabelecidos (último ano de reporte: 2022).</i></p>	273 , 459 , 465 , 575		
MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	104 , 572	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	11 , 18 , 104 , 104	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	60 , 104 , 572	GC 7-9	
ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	18 , 92 , 96 , 572	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-2	<p>Consumo de energia fora da organização</p> <p><i>Em 2023, será implementado um sistema de controlo que permitirá contabilizar e relatar o valor de energia gerada na cadeia de valor dos CTT.</i></p>	99 , 575	GC 7-9	
302-3	Intensidade energética	92 , 96 , 572	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	92 , 572	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	54 , 58 , 95 , 95 , 96 , 101	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
ÁGUA E EFLUENTES				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	103	GC 7-9	ODS 6
303-2	<p>Gestão de impactos relacionados com a rejeição de água</p> <p><i>Não há corpos de água significativamente afetados pela rejeição de efluentes líquidos.</i></p>	575		ODS 6
303-3	Captação total de água	103 , 572	GC 7-9	ODS 6
303-4	Rejeição de água	103	GC 7-9	ODS 6
303-5	Consumo total de água	103 , 572	GC 7-9	ODS 6
BIODIVERSIDADE				
304-1	<p>Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas</p> <p><i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i></p>	575	GC 7-9	ODS 15

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
304-2	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema.</i>	105, 575	GC 7-9	ODS 15
304-3	<i>Habitats protegidos ou recuperados</i>	105	GC 7-9	ODS 13 ODS 15
304-4	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações da organização, por nível de risco de extinção <i>A atividade direta dos CTT não coloca em risco os habitats ou espécies.</i>	575	GC 7-9	
EMISSÕES				
305-1	Emissões diretas de gases de efeito de estufa GEE (Scope 1)	18, 99, 99, 100, 572	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE provenientes da aquisição de energia (Scope 2)	18, 99, 99, 572	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE (Scope 3)	99, 99, 572	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases de efeito de estufa GEE	101, 572	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases de efeito de estufa GEE	11, 54, 58, 99, 100, 572	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono ODS <i>Em 2022, verificaram-se emissões de um fluido de refrigeração R-22, no valor de 1024 kg.</i>	575	GC 7-9	ODS 13
305-7	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	100	GC 7-9	
RESÍDUOS				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	104, 572	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-2	Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacto ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	18, 54, 58, 60, 104, 104, 572, 575	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	572	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	104, 572	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	104, 572	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
308-1	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 98,1% dos 427 procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados.</i>	575	GC 7-9	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
308-2	<p>Impactes ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas</p> <p><i>Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores.</i></p>	575	GC 7-9	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
EMPREGO				
401-1	<p>Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região</p> <p><i>Em 2022, relativamente às saídas, 839 foram mulheres e 1 477 homens. Quanto às entradas, 1 504 são relativas a mulheres e 2 231 a homens.</i></p> <p><i>Quanto às faixas etárias, 1678 das entradas foram de trabalhadores/as com menos de 29 anos, 1873 tinha entre 30 e 50 anos e 184 tinham mais de 51. Em relação às saídas, 885 foram de trabalhadores/as com menos de 29 anos, 1048 tinha entre 30 e 50 anos e 383 tinham mais de 51 anos.</i></p>	108 , 567 , 575	GC 6	ODS 5 ODS 8
401-2	<p>Benefícios assegurados aos trabalhadores/as a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores/as temporários/as ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes</p>	119	GC 6	ODS 8
401-3	<p>Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género</p>	123 , 567 , 111	GC 6	ODS 5 ODS 8
GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS				
402-1	<p>Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva</p> <p><i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.</i></p>	575	CG 3	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	109 , 119		ODS 3 ODS 8
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	46		ODS 3 ODS 8
403-3	Serviços de saúde ocupacional	119		ODS 3 ODS 8
403-4	Participação de trabalhadores/as e consulta aos mesmos sobre o desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	122	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	116 , 119	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as	119 , 123	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de segurança e saúde no trabalho diretamente relacionados com os produtos e serviços	119 , 123	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	119 , 122	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	18 , 108 , 119 , 567		ODS 3
403-10	<p>Doenças profissionais</p> <p><i>Verificam-se 39 doenças profissionais (18 em trabalhadores do sexo masculino).⁶³</i></p>	119 , 567 , 575		ODS 3

⁶³ Não inclui a Corre.

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por sexo e por categoria	116 , 567	GC 6	ODS 4 ODS 5
404-2	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores/as na fase de preparação para a aposentação/reforma ou de rescisão de contrato de trabalho	116	GC 6	ODS 4 ODS 8
404-3	Percentagem de trabalhadores/as que recebem regularmente avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	111	GC 6	ODS 5
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
405-1	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores/as por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias ou grupos vulneráveis e outros indicadores de diversidade	18 , 123 , 178 , 180 , 182 , 567	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	110 , 567	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
406-1	Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas	123 , 160	GC 1 GC 6	
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
407-1	Operações e fornecedores em que possa haver risco ou violação dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva e medidas tomadas para apoiar esses direitos <i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE. Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva.</i>	575	GC 1 GC 3	ODS 10
TRABALHO INFANTIL				
408-1	Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Estamos comprometidos com a política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral, definidos nas Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho, entre outras. No momento da contratualizações os fornecedores têm de garantir que: a) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas oito Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho; b) Não exercem discriminação baseada na nacionalidade, raça, sexo, religião, orientação sexual, opção política, idade, condições de saúde e deficiência; c) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a saúde, higiene e segurança no trabalho, definidos nas leis e regulamentos nacionais; d) Não foram objeto de aplicação de sanção administrativa ou judicial pela utilização ao seu serviço de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social não declarada nos termos das normas que imponham essa obrigação em Portugal; A garantia indicada na alínea d) tem de ser suportada em declaração emitida pela entidade competente e renovada durante o período de execução do contrato.</i>	575	GC 1 GC 5	ODS 16
TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO				
409-1	Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Vide 408-1.</i>	575	GC 1 GC 4	ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
410-1	<p>Percentagem do pessoal de segurança com formação em políticas ou procedimentos da organização relativos a aspetos de Direitos Humanos que sejam relevantes para as operações</p> <p><i>O pessoal de segurança é, na sua maioria, externo à empresa e o processo de contratação garante que, para estarem acreditados pela entidade reguladora, este pessoal recebeu formação e cumpre todos os requisitos associados aos aspetos de direitos humanos.</i></p>	575	GC 1	
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS				
411-1	<p>Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e medidas tomadas</p> <p><i>Não aplicável.</i></p>	575	GC 1 GC 2	
COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	<p>Unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local. Avaliação de impactos de programas de desenvolvimento local</p>	11, 125		
413-2	<p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p>	46, 51, 135, 137		
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
414-1	<p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais</p> <p><i>100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.</i></p> <p><i>A adjudicação de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos a direitos humanos definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Qualquer incumprimento nesta matéria, seja por conhecimento indireto ou por verificação nas visitas de acompanhamento feitas pela equipa de compras, é alvo de atuação imediata e eventual justa causa para rescisão contratual.</i></p> <p><i>A plataforma Ariba Spend Management, implementada em 2021, centraliza a gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. Para que consigam concluir o registo nesta nova plataforma, os fornecedores têm que ler e aceitar os documentos de políticas CTT, como a Política de Compras Responsáveis.</i></p>	139, 575	GC 1 GC 2	ODS 8 ODS 12
414-2	<p>Impactes negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas</p> <p><i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade.</i></p>	139, 575	GC 1 GC 2	ODS 12
POLÍTICAS PÚBLICAS				
415-1	<p>Valor total de contribuições políticas financeiras ou em espécie, por país e beneficiário</p> <p><i>Não se realizaram contribuições.</i></p>	575	GC 10	

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE				
416-1	<p>Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria</p> <p><i>Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos.</i></p>	575		
416-2	<p>Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactos, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços, por tipo de resultado</p> <p><i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.</i></p>	575		ODS 16
MARKETING E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
417-1	<p>Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços</p> <p><i>Em 2022, registaram-se 14 edifícios com vista à submissão dos Mapas Integrados de Registo de Resíduos no Siliamb - Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente, da Agência Portuguesa do Ambiente, manteve-se a adesão ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i></p>	575		ODS 12
417-2	<p>Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultado</p>	138 , 133		
417-3	<p>Casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i>, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado</p>	133		
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
418-1	<p>Queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes</p> <p><i>0. Em relação à atividade de correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição, que figuram como as principais causas de reclamação dos/as clientes, não configuraram, ainda assim, qualquer indício de violação da privacidade, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.</i></p>	138 , 162 , 575	GC 1	ODS 16

Fonte: GRI Standards (2021), diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.

CONTACTOS

GRI 2-3

SEDE

Avenida dos Combatentes, n.º 43 – 14º Piso
1643-001 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: +351 210 471 826

Clientes

Linha CTT +351 210 471 616
Dias úteis das 8h30 às 19h30
www.ctt.pt/ajuda/index

Representante para as Relações com o Mercado

Guy Pacheco

Relações com Investidores

Nuno Vieira
Email: investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087

Órgãos de Comunicação Social

Direção de Comunicação
Assessoria de Imprensa
Cátia Cruz Simões
Email: gabinete.imprensa@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 800

Endereço do website

www.ctt.pt

