

O nosso caminho faz-se com entrega total

Relatório Integrado 2023



ctt

Principais indicadores

Indicadores financeiros e operacionais

Guidance cumprido **✓ 88 M€**
EBIT Recorrente

985,2 M€ +9%
Rendimentos operacionais



Expresso e encomendas



Serviços financeiros e retalho



Soluções empresariais

35%

15%

6%

40%

5%



Banco CTT



Correio e outros



Expresso e encomendas

39 M +18%

Tráfego Portugal

62 M +57%

Tráfego Espanha

1.150

Cacifos Locky contratados



Banco CTT

647 m +45 m

Nº de contas à ordem

+1 MM€

Volume de negócios (recursos e crédito)

+36%

Depósitos de clientes



Serviços financeiros e retalho

+55%

Títulos Dívida Pública (Subscrições)



Correio e outros

421 M

Tráfego de correio endereçado

Principais indicadores

Indicadores comunidade



2 375

Pontos CTT



13 670

Trabalhadores/as CTT



0,6%

do EBIT Recorrente investido na comunidade



40%

Paridade do género na liderança



Certificado EFR

Empresa Familiarmente Responsável



82%

Oferta de Correio e E&E com materiais reciclados

Indicadores ambiente



20%

Veículos ecológicos na última milha



+128 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 *site* da CMVM a 19 de março de 2024 e publicado no *site* dos CTT.

Este documento constitui uma versão em formato PDF do Relatório Integrado de 2023 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-financeira/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 Conselho de Administração	7
1.2	Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	10
1.3	Explicação da natureza do Relatório Integrado	16
1.4	Principais indicadores	18
1.5	Prémios e reconhecimentos externos	21
1.6	Como nos organizamos	24
2.	ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	27
2.1	Enquadramento económico, setorial e regulatório	28
2.2	Linhas estratégicas	39
2.3	Gestão de riscos	42
3.	NEGÓCIOS CTT	48
3.1	Correio	49
3.2	Expresso e Encomendas	56
3.3	Banco CTT	59
3.4	Serviços Financeiros	60
3.5	Perspetivas futuras	61
4.	DESEMPENHO E COMPROMISSOS ESG	63
4.1	Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	64
4.2	Desempenho económico e financeiro	71
4.3	Inovação	78
4.4	Descarbonização rumo ao net-zero	88
4.5	Envolvimento com as pessoas	102
4.6	Envolvimento com a comunidade	122
4.7	Taxonomia	140
5.	GOVERNO SOCIETÁRIO	155
5.1	Melhores práticas CTT	156
5.2	Relato de Governo Societário	174
5.3	Informação não financeira	269
6.	PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	276
7.	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	279
8.	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	490
9.	RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE	493
10.	APOIO AO INVESTIDOR	518
11.	SÍTIO DA INTERNET	521
	ANEXO I – CURRICULA	523
	ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	549
	ANEXO III – INDICADORES ESG	556
	ANEXO IV – ÍNDICE GRI	563
	CONTACTOS	579

Introdução aos CTT

- 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 1.2 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva
- 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado
- 1.4 Principais indicadores
- 1.5 Prémios e reconhecimentos externos
- 1.6 Como nos organizamos



1.1

**Mensagem do
Presidente do Conselho
de Administração**

Raúl Galamba de Oliveira

1.1

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

GRI 2-11, GRI 403-6

É meu privilégio, em nome do Conselho de Administração eleito por V/Exas na Assembleia Geral do ano transacto, dar as boas-vindas ao Relatório Integrado de 2023, e deixar algumas notas sobre o desempenho claramente positivo da Sociedade ao longo dos últimos 12 meses. Na mensagem do CEO encontram uma descrição mais circunstanciada da actividade, depois amplamente documentada no Relatório que aqui é oferecido.

Como é sabido, o contexto da actividade não foi, de todo, favorável, condicionado pelo ajustamento monetário iniciado em 2022 para combate da inflação, e pela elevada incerteza e riscos associados a factores políticos e geo-estratégicos (incluindo, na segunda metade do ano, a eclosão de um novo conflito na faixa de Gaza, com repercussões regionais). Mais directamente, tanto Portugal como Espanha tiveram descontinuidades políticas relevantes, condicionando a confiança das empresas e famílias e o crescimento económico no *footprint* dos CTT.

Reconhecendo os desafios que o ano seguramente traria, a Sociedade preparou-se, ainda em 2022, implementando logo no início de 2023 um novo modelo de gestão, e alinhando organização e equipas com objectivos ambiciosos para o ano. Complementado com a redução do próprio Conselho de Administração a partir da Assembleia Geral em Maio, o novo modelo de gestão visou reforçar a capacidade de entrega de crescimento e transformação dos negócios, seguindo a trajetória marcada nos objectivos anunciados no *Capital Markets Day* de Junho de 2022.

A execução do ano acabou de facto por corresponder às elevadas expectativas definidas no início do ano, com todos os negócios a convergir para os objectivos definidos. Os serviços financeiros foram a única excepção, tendo-se visto afectados no segundo semestre pela alteração da rentabilidade dos Certificados de Aforro. No conjunto, a receita dos quatro negócios – correio, encomendas (agora claramente com uma vocação ibérica consolidada), serviços financeiros e Banco CTT – cresceu 8,7% para 985,2 milhões de euros, com uma margem EBIT de 8,9% (7,1% em 2022), evidenciando as virtualidades da diversificação do modelo de negócio da Sociedade.

Na gestão de balanço – área particularmente importante para os nossos accionistas – foram dados passos importantes em diversos projectos estratégicos, incluindo em particular a criação do negócio de imobiliário (CTT Imo Yield, em parceria com a Sonae Sierra), o relançamento do negócio de seguros (em parceria com a Generali), a reconfiguração das responsa-

bilidades com a saúde dos colaboradores (tornando sustentável este programa de protecção social), e o programa de recompra de acções próprias lançado em 21 de Junho de 2023.

A concretização destes objectivos foi acompanhada de uma execução equivalente dos objectivos não financeiros. Na frente de sustentabilidade ambiental, os CTT avançaram na descarbonização da frota, melhoraram diversos indicadores da organização (por exemplo, alcançando a meta de 40% de mulheres em funções de gestão de topo e intermédia), e mantiveram um amplo leque de iniciativas de apoio social (EPIS, *Junior Achievement Day* e *World Clean-up Day*), sob a supervisão do novo Comité de Sustentabilidade. Na frente dos recursos humanos, de destacar o progresso no programa de formação de líderes *Fast Track* e nos planos de sucessão para funções críticas, ferramentas fundamentais para manter uma organização capaz de responder aos desafios de transformação que se impõem. Em paralelo reforçou-se o governo da Sociedade, com o desenvolvimento de um novo Código de Ética (amplamente discutido na organização), planeamento de sucessão para quadros superiores, e melhoria dos sistemas de avaliação, entre outros.

Que razões estiveram por detrás do êxito alcançado? Claramente, os CTT operam em mercados maduros, com elevada intensidade competitiva e regulatória, e se a diversificação dos negócios ajuda, seguramente não é suficiente para justificar o crescimento e melhoria de rentabilidade ao longo dos últimos anos. A resposta está na capacidade de adaptação que os CTT demonstraram, em particular desde a pandemia, para responder aos desafios, com fortes investimentos na inovação da sua oferta, capacidade comercial para servir mais clientes, e melhoria das plataformas de serviço. É esta fórmula de transformação, decididamente orientada para o mercado, executada consistentemente ano após ano, que explica o êxito da Sociedade.

Em 2024 vamos manter este rumo, com a responsabilidade acrescida das elevadas expectativas que criámos junto dos clientes, accionistas e demais partes relacionadas. Para o fazer, contamos com uma equipa reforçada, com quadros e colaboradores comprometidos com o êxito da Sociedade, que vestem todos os dias a “camisola CTT”, e com os valores de proximidade, serviço a clientes e compromisso com as comunidades que fizeram e farão a diferença. E que, como em anos anteriores, justificam um destaque especial na conclusão desta mensagem aos accionistas.

Raúl Galamba de Oliveira

Presidente do Conselho de Administração

Nota: Esta mensagem não segue o novo Acordo Ortográfico.



1.2

**Mensagem
do Presidente da
Comissão Executiva**

João Bento

1.2

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

GRI 2-11

A envolvente

2023 não deixará de ficar como um ano marcante no processo de transformação com que os CTT estão comprometidos. Num contexto que se manteve desafiante e incerto, conseguimos superar aquilo a que nos havíamos proposto, em compromisso assumido com todas as partes interessadas da empresa. A forma como o fizemos e o patamar a que chegámos, fizeram caducar a dúvida que ainda pudesse subsistir quanto à sua viabilidade de longo prazo, dado o declínio inexorável do uso de correio.

A incerteza geopolítica dominou o contexto internacional. Enquanto a guerra na Ucrânia entrou no seu segundo ano e sem fim à vista, gerou-se um novo conflito no Médio Oriente de consequências ainda imprevisíveis. A instabilidade gerada pela guerra, conjugada com a incerteza quanto aos desfechos eleitorais de 2024 – estimando-se que cerca de metade da população irá a votos, com destaque para as Presidenciais nos EUA –, terão contribuído para manter acesa a chama da crise inflacionista e das taxas de juro elevadas.

Não se estranha, assim, que o ano tenha sido marcado pelo abrandamento do crescimento económico a nível mundial, ainda com taxas de inflação e de juro bastante acima de um registo de normalidade que os anos recentes haviam estabelecido. Apesar deste arrefecimento da economia mundial, os indicadores disponíveis para o desempenho do *e-commerce* apontam para um crescimento de cerca de 10% face a 2022. Acresce o impulso adicional, no mercado ibérico, da convergência de hábitos com economias em que a adopção de comércio electrónico é muito mais elevada.

Em Portugal e Espanha, o ano arrancou genericamente alinhado com o comportamento global, mas desenrolou-se em crescimento progressivo, tendo culminado com um último trimestre muitíssimo mais forte que o esperado.

O desempenho

O foco da empresa na prossecução do rumo estratégico apresentado ao mercado em Junho de 2022 provou-se acertado. O ano terminou com um crescimento dos rendimentos operacionais de 8,7% e com o EBIT recorrente a progredir 35,7%. Tal deveu-se, em parte, ao desempenho excepcionalmente elevado na colocação de dívida pública no primeiro semestre, mas também em grande medida ao bom comportamento das alavancas de valor e crescimento – Expresso e Encomendas (E&E) e Banco CTT. Superou-se a

expectativa de rentabilidade, com o EBIT a ultrapassar, não apenas o *guidance* inicial, como também as duas revisões em alta operadas ao longo do ano. Tal desempenho não terá escapado à apreciação dos analistas que acompanham a empresa, já que todos reviram em alta o preço-alvo.

2023 foi também um ano em que a diversidade do actual portefólio da companhia se revelou um excelente activo. O início do ano registou um desempenho muito forte na colocação dos produtos de dívida pública – que abrandou fortemente na segunda metade devido às alterações efectuadas pelo Tesouro nas respectivas condições – em contraponto com um desempenho aquém das expectativas no E&E – em particular no primeiro trimestre. Sucedeu-se uma segunda metade do ano com forte aceleração do E&E que culminou numa *peak season* fortíssima, com um crescimento de tráfego de cerca de 70% face a 2022. Os resultados confirmaram, assim, uma estratégia assente em níveis elevados de qualidade e capacidade comercial de angariação de fluxos internacionais muito relevantes, com destaque para o tráfego de origem nas grandes plataformas chinesas, destacando-se a entrada na lista dos principais clientes da Temu e o reforço da relação com a Shein e a Cainiao.

Merece também destaque a decisão do Tribunal Arbitral constituído para deliberar sobre os impactos da COVID-19 e da extensão unilateral do contrato de concessão, proferida no mês de Outubro no âmbito do processo iniciado em 2021 com os objectivos de reclamar as devidas compensações. Esta decisão fixou unanimemente uma indemnização aos CTT pelas duas causas, totalizando 23,6 milhões de euros.

Já nos primeiros dias de Janeiro de 2024, foi concluída a transacção relativa à transferência de património imobiliário para a CTT Imo Yield, envolvendo 363 dos 398 activos identificados. Formalizou-se, também, a entrada nesse veículo de outros accionistas, correspondendo a uma participação de 26,3%, pela qual os CTT receberam 32,5 milhões de euros. Culminou, assim, de forma muito positiva, um longo processo destinado a criar as condições adequadas à rentabilização efectiva do património imobiliário dos CTT.

Tratou-se, enfim, de um ano de intenso trabalho e de compromisso com os resultados e a jornada de transformação de que a empresa necessita para continuar a trilhar com sucesso o caminho a que se propôs. Trabalho também reconhecido a nível internacional pela União Postal Universal (UPU), que colocou os CTT no 26º lugar do seu *ranking* de desenvolvimento postal, integrando o grupo de “*postal champions*”.

Correio

São de destacar três factores relevantes que, em 2023, convergiram para o objectivo de manter a sustentabilidade deste negócio: (i) a estabilização da quebra de volumes, (ii) a aplicação, pela primeira vez, da política de preços prevista no Convénio Tarifário e (iii) a amplitude do esforço de adequação dos custos, aprofundando a transformação do modelo operativo e optimizando custos indirectos pela melhoria de processos internos.

Os volumes de correspondências apresentaram uma estabilização do ritmo de quebra que se situou entre os 7% e os 8%. Apesar da intensificação da pressão exercida pela digitalização, foi possível, graças a uma actuação comercial proactiva e à melhoria de qualidade face a 2022, reconquistar alguns clientes relevantes, com um impacto positivo na manutenção de escala neste negócio. Espera-se que o aprofundamento de ofertas total ou parcialmente digitais como, por exemplo, o produto *e-carta*, bem como a adição de valor através de informação aos produtos de correio normal (“correio inteligente”) venham a ter um contributo relevante na manutenção de uma evolução controlada dos níveis de quebra.

A actualização média de preços em 2023 foi de 6,24%, em resultado da aplicação da fórmula vigente ao abrigo do Convénio Tarifário do SPU. Este mecanismo é particularmente relevante porquanto permite uma previsibilidade adequada à necessidade de gestão deste negócio, por forma a garantir a sustentabilidade da sua prestação. Tais estabilidade e previsibilidade foram recentemente confirmadas, com a aprovação, ainda antes do final do ano, do novo aumento tarifário médio de 9,49%, já em vigor desde 1 de Fevereiro.

Mas é imperioso que, independentemente da velocidade de variação na procura de correio, se mantenha um esforço e um ritmo muito intensos na introdução de melhorias ao nível das operações, visando melhorar qualidade e produtividade. Destacam-se, entre inúmeras outras iniciativas nesse sentido, (i) a introdução da app MOBI, (ii) a reorganização de 122 dos 219 centros de distribuição postal (CDP), criando 242 equipas coordenadas por capitães, e (iii) a centralização (fora dos CDP) das funções de apoio e suporte administrativo, garantindo um foco cada vez maior na execução das tarefas estritamente operativas. O carácter inovador da MOBI foi objecto de reconhecimento público ao vencer o prémio “*Best Future of Work Project*”, nos *Portugal Digital Awards*, para o melhor projecto relacionado com a produtividade e efectividade dos colaboradores.

Na frente dos custos indirectos aplicaram-se os mesmos princípios de intensificação tecnológica no *front office*, centralização de *back offices* e redesenho dos processos de suporte. A NewSpring continuará a ter um papel decisivo na gestão de um conjunto alargado de actividades de suporte para o próprio

grupo, em paralelo com o desenvolvimento e prestação de serviços aos nossos clientes.

Soluções Empresariais

A experiência adquirida ao longo dos últimos 4 anos nesta linha de negócio foi crucial para a diversificação das fontes de crescimento. O ano de 2023 foi caracterizado por alguma depuração e consolidação da proposta de valor em torno das áreas de BPO – externalização de serviços maioritariamente associados à desmaterialização –, *contact centres*, gestão documental e soluções de apoio à administração municipal, estas centradas na gestão de contra-ordenações de trânsito e na gestão escolar.

Reforçou-se a aposta em áreas em que se conjuga a proximidade aos clientes com a complementaridade com outras linhas de negócio, como correio e pagamentos, e em que se podem alavancar as competências internas da NewSpring e da Payshop. Daí o passo de reajuste estratégico consumado em 2023 com a compra da Payshop ao Banco CTT e subsequente integração na área de Soluções Empresariais.

A principal aposta nesta linha de negócio desenvolveu-se em torno de serviços de pagamento digital – materializado na solução SIGA, na carteira escolar – já com cerca de 500 mil utilizadores registados –, nas soluções de desmaterialização e BPO, e nos *contact centres*.

O trabalho comercial fundacional realizado nos anos anteriores começou a mostrar resultados mais expressivos. Contam-se já cerca de 100 municípios com a solução SIGA, e consumaram-se angariações relevantes em serviços BPO nos sectores de banca e *utilities*, mas também de *contact centres* principalmente no sector de retalho, destacando-se a conquista do *contact centre* da Worten.

Expresso e encomendas / comércio electrónico

O ano de 2023 ficará na história dos CTT como aquele em que se ultrapassou o patamar das 100 milhões de encomendas entregues. De facto, depois de um início titubeante, marcado por elevados níveis de incerteza dos consumidores, o ano acabou por se desenvolver em crescendo, culminando numa *peak season* com números recorde a nível ibérico, registando um crescimento anual de tráfego de cerca de 39%, mas com o quarto trimestre a revelar um desempenho absolutamente espectacular nos volumes distribuídos em Portugal e em Espanha de respectivamente, 49% e 100%.

Este desempenho não será alheio ao trabalho de afirmação dos CTT enquanto operador ibérico de referência junto dos grandes *marketplaces* globais, com particular destaque para a capacidade de manter e reforçar a relação com alguns dos principais retalhistas de comércio electrónico asiáticos. Um

trabalho assente na qualidade de serviço e na eficiência da rede de distribuição, mas também na capacidade de oferecer soluções diferenciadoras, tais como, desalfandegamento integrado, entrega fora de casa e gestão de devoluções. De facto, o desalfandegamento em massa que operamos no centro de San Fernando em Madrid, apresenta níveis de integração com as operações de tratamento que são únicas no mercado ibérico. Esta combinação de qualidade, eficiência e inovação operacional continuará a ser chave na proposta de valor, para crescimento e para fidelização.

Por razões semelhantes prosseguiu a aposta no desenvolvimento das entregas fora de casa (*out-of-home delivery*, OOH), expandindo a nossa rede de pontos de entrega na Península Ibérica para mais de 14 000 localizações, destacando-se o arranque desta oferta em Espanha. A rede de cacifos Locky continuou o percurso de implantação, superando os 1150 cacifos contratados, com mais de 600 em negociação. O trabalho da oferta Locky foi também reconhecido nos *Portugal Digital Awards*, em que CTT saíram vencedores na categoria “*Best of Customer & Consumers Project*”.

Na mesma senda de inovação da oferta, foram lançados o serviço de *Devolução Fácil* e os envios pré-pagos *Pack Expresso*. O primeiro, visando preencher uma das preocupações principais de quem compra *online*: a capacidade de devolver uma encomenda através da rede CTT sem necessidade de etiqueta; já os *Pack Expresso* são uma forma conveniente de pré-comprar envios e poder utilizá-los à medida das necessidades, a solução ideal para pequenos negócios que estão a iniciar a sua actividade e não têm uma relação contratualizada com um prestador de envios.

Por último, destaca-se a realização em Novembro da 8ª edição do *CTT e-commerce Day*, a primeira declaradamente ibérica, que contou com oradores, parceiros e clientes de Portugal e Espanha e foi acompanhada, presencialmente e à distância, por mais de 800 participantes.

Serviços Financeiros e Retalho

A colocação recorde de dívida pública é o elemento mais assinalável do exercício de 2023 na rede de retalho. Contudo, a interrupção súbita, ainda que inevitável, da série E de certificados de aforro, conjugada com a atractividade crescente da remuneração dos depósitos pela generalidade da banca, veio a revelar-se mais impactante do que o antecipado, pelo que à exuberância da colocação na primeira metade do ano, sucedeu, na segunda metade, uma significativa timidez dos níveis de colocação alcançados.

Prosseguiu o reposicionamento em curso, orientando a rede para uma plataforma de venda de serviços, tal como se progrediu na disponibilização de *self-service*, afirmando-se a rede como um dos pilares da estratégia omnicanal físico-digital.

A caminho desse objectivo, o número de cacifos em loja subiu para 178 – triplicando este parque de equipamentos – sendo cerca de 20% destes embutidos na parede exterior ou montra (solução *through the wall*) aumentando, portanto, também a disponibilidade 24x7. Por outro lado, foi lançada a primeira estação de envios 100% *self-service*, enquanto piloto para o futuro crescimento deste tipo de oferta.

Em linha com o já exposto, concluiu-se a descontinuação da venda de produtos e de raspadinha, tendo, em contrapartida, sido reforçada a aposta na venda de seguros, iniciada a venda de serviços de alarme em parceria com a Prosegur, e lançado o já referido novo produto de *Pack Expresso*.

Banco CTT

O Banco CTT exibiu mais um ano muito positivo, mantendo um ritmo significativo na angariação de clientes, com a adição de 45 mil novas contas, consolidando-se como a referência em termos de captação de clientes no mercado português para um novo entrante e também o banco preferido para quem muda de banco.

A construção de uma base de clientes sólida e relevante é um pilar de desenvolvimento da estratégia do banco. Foi alcançado um novo recorde anual de produção de crédito a particulares com mais de 500 milhões de euros ao mesmo tempo que se ultrapassava os 4 000 milhões de euros em soluções de poupança, sinais claros de que o movimento de rentabilização da base de clientes está em significativo progresso.

Na frente de crédito pessoal, assinala-se o encerramento definitivo da parceria com o Universo, de forma absolutamente limpa e em linha com as melhores expectativas criadas.

Por outro lado, inaugurou-se a parceria com Generali/Tranquilidade, com o início da comercialização pelo banco dos seus produtos de seguros financeiros ou relacionados com crédito, que constitui um dos pilares da estratégia de *bancassurance* do Banco CTT. Estima-se que a entrada da Generali no capital do banco possa ocorrer durante o primeiro trimestre de 2024, assim que acomodadas as exigências do Banco de Portugal e do Banco Central Europeu no contexto do pedido de autorização em curso.

Cliente e Inovação

Uma linha fulcral do processo de transformação vigente está centrada num dos valores CTT – o *foco no cliente*. São disso exemplo algumas das principais iniciativas lançadas ou prosseguidas em 2023: (i) o lançamento pioneiro no país de um *chatbot* com recurso a inteligência artificial generativa para atendimento a clientes – Helena; (ii) a linha telefónica comercial 800 201 800, um novo canal adicional de interacção com os clientes disponível para informação e venda de produtos CTT, que também suporta funcionalidades de *click to call* para apoio complementar à utilização do *site*; e (iii) o Blog CTT, que

atingiu rapidamente cerca de 5 mil visualizações, especialmente dedicado à digitalização e envolvimento no comércio electrónico das PME portuguesas.

Ainda a propósito do desenvolvimento da experiência de cliente, progrediu-se bastante no sentido de estabelecer um único ponto de contacto para particulares e outro para empresas. A *superApp* CTT aumentou o seu perímetro funcional, tendo sido enriquecida com as funcionalidades de morada virtual, envios *online* e pagamento de portagens. Este aumento de funcionalidades e melhoria da experiência foi correspondido pelos nossos clientes, com cerca de 600 mil descargas da aplicação e um aumento de utilizadores diários de mais de 50% face a 2022. Para as empresas, o foco incidiu na melhoria da experiência de utilização do *superPortal* CTT.

Para finalizar, referem-se duas iniciativas inovadoras orientadas a promover uma melhor experiência aos nossos clientes, mas também aos nossos colaboradores e parceiros, que fazem a entrega de correio e encomendas todos os dias. Para além da já referida implementação da MOBI, foi introduzida a validação da entrega através de um código PIN, substituindo a necessidade de assinatura pelo cliente, o que veio a impactar objectivamente a rapidez, a conveniência e a segurança oferecidas aos nossos clientes e aos clientes dos nossos clientes.

Pessoas

O início do ano marcou a estreia do novo edifício sede dos CTT – no Green Park – com a ocupação de dois dos quatro pisos contratados, devendo a instalação total estar concluída ao longo do ano de 2024. O reagrupamento de equipas num mesmo espaço, projectado já para uma nova forma de trabalhar e colaborar, permitirá maximizar o valor do regime de trabalho híbrido e aumentar a satisfação e o desempenho dos colaboradores.

Do ponto de vista do reforço de competências e de ferramentas de apoio, assinala-se a instalação da primeira fase do projecto MyCTT apoiado na ferramenta SAP *SuccessFactors*, que promete representar um salto muito significativo na gestão de pessoas, mas também na forma de relacionamento dos trabalhadores com as equipas e com os temas de recursos humanos.

Na frente da negociação laboral, o ano de 2023 foi absolutamente marcante. Por um lado, concretizou-se um importante exercício de reposicionamento salarial respeitante a mais de 1 000 lideranças intermédias das equipas operacionais e de retalho, num esforço que traduz o reconhecimento da importância das nossas pessoas e equipas para executar com sucesso a jornada de transformação em curso. Por outro lado, pela primeira vez na história dos CTT, logrou-se alcançar um acordo de revisão salarial para 2024 com todos os sindicatos ainda antes do fim de 2023.

Também de importância absolutamente decisiva, já que permite assegurar a sustentabilidade do sistema de protecção social da empresa, foi concluída uma reforma do mesmo, no que se considera ser uma solução muito equilibrada entre a preservação da qualidade dos serviços oferecidos e o esforço a mobilizar pela empresa e pelos beneficiários para o seu financiamento.

São também de assinalar os progressos alcançados nos temas de gestão de talento, sendo de destacar os passos já dados na revisão da matriz organizacional das funções de gestão da empresa bem como na identificação e caracterização das linhas de sucessão para as funções mais críticas de liderança. Igualmente importantes terão sido os progressos na concepção de instrumentos de remuneração flexível, uma das dimensões que actualmente se revela mais crítica para atracção e retenção de talento a todos os níveis de responsabilidade.

No que se refere à formação, assinala-se a aposta em iniciativas tanto presenciais quanto digitais. Prosseguiu a bom ritmo e com resultados promissores a aposta na formação e alinhamento dos nossos líderes, através do programa *Fast Track*, com a participação de cerca de 750 pessoas. Igualmente impactante terá sido o arranque da formação remota pela adopção em larga escala da ferramenta *LinkedIn Learning*.

Sustentabilidade

Os CTT têm metas muito claras no que concerne aos seus compromissos ambientais, em particular face à convergência para a descarbonização da última milha. Em 2023 foi dada continuidade ao esforço de aproximação a essas metas. A frota eléctrica cresceu para mais de 700 veículos e foram percorridos no ano mais de 7,3 milhões de quilómetros para concretizar “entregas verdes”. Foram também lançadas as primeiras 22 comunidades solares, no âmbito de uma parceria firmada com a EDP Comercial após consulta ao mercado. Esta iniciativa permite otimizar a utilização da energia solar produzida nalgumas coberturas de instalações operacionais CTT, ao combinar autoconsumo com o fornecimento às comunidades circundantes de energia, não só verde, como mais barata.

No que se refere às iniciativas de reciclagem e circularidade, foi atingido o patamar de utilização de 82% de materiais reciclados no negócio de Expresso, antecipando a meta anunciada de 80% para 2025. Ainda nesta frente, destaca-se a primeira emissão filatélica produzida com papel 100% reciclado, relativa à comemoração dos 800 anos do presépio de Greccio.

Foi renovado o envolvimento com a Quercus em torno da iniciativa “Uma árvore pela floresta” que, já em 10ª edição, superou todas as expectativas, com mais de 10 mil *kits* vendidos, a que seguirá o correspondente contributo para a reflorestação do país com espécies autóctones.

Como reconhecimento do compromisso e dos resultados obtidos na componente ambiental, os CTT foram classificados em 5º lugar no Índice de Sustentabilidade do IPC, que avalia o desempenho de 21 dos mais avançados operadores postais do mundo, tal como alcançou um *rating* A-, integrando, assim, o grupo de *leadership* do *Carbon Disclosure Project*, acima da média europeia para todos os sectores e também acima da média sectorial para a logística e transportes.

Na componente social, foi reforçada a aposta no voluntariado enquanto veículo de geração de impacto de proximidade, tendo os colaboradores CTT participado em mais de 350 acções ao longo do ano, de que se realça, pela sua relevância, a participação no JAD (*Junior Achievement Day*) a nível ibérico e no WCD (*World Clean-up Day*) a nível global.

Perspectivas 2024

O sucesso do exercício de 2023 confere ao ano de 2024 uma relevância particular, ao posicioná-lo como um ano charneira na execução da estratégia de profunda transformação que os CTT estão a levar a cabo em todas as suas áreas de negócio e funções de suporte, rumo aos objectivos para 2025 anunciados ao mercado no CTT *Capital Markets Day* de 2022.

De facto, o *momentum* criado pela aceleração de resultados observada em 2023, eleva muito a criticidade do desempenho em 2024, que deverá prosseguir uma rota de crescimento continuado.

No negócio de Correio e Soluções Empresariais, o foco estará em, por um lado, melhorar a qualidade de serviço, por forma a maximizar capacidade de retenção de clientes e do tráfego que geram; e por outro, assentará no lançamento de novos serviços que aumentem valor ao correio – p.ex. “correio inteligente” –, e ampliem a penetração comercial por venda cruzada nos segmentos mais relevantes. Por fim, manter-se-á o foco na nunca terminada gestão de custos, tanto a nível operacional como das funções de suporte.

No Expresso e Encomendas, importa que 2024 seja o ano de consolidação do reconhecimento pelo mercado da afirmação ibérica dos CTT, progredindo na uniformização dos produtos e políticas de preços, da visão de cliente e da abordagem comercial. De igual modo, importará progredir na rota de consolidação nos vários elos da cadeia operativa (primeira e última milhas, tratamento e desalfandegamento e rede de longo curso), do aprofundamento da rede de pontos de presença – em particular dos cacifos electrónicos – e da exploração de oportunidades de crescimento em *fulfilment* para comércio electrónico, em que as soluções associadas à gestão de devoluções terão um papel particularmente relevante.

No retalho, prosseguirá a transformação da rede numa plataforma multisserviços, definindo um posicionamento estratégico assente na segmentação do mercado potencial e do tipo de presença necessária para servir as necessidades de cada cliente. Será potenciado o papel da rede de parceiros e da capacidade comercial das equipas de vendas, ambas pilares essenciais para o sucesso deste posicionamento.

Igualmente fundamental para o sucesso da transformação em curso no retalho será o aprofundamento do foco na experiência de cliente. Por um lado, expandindo e melhorando a oferta de soluções *self-service* a disponibilizar, com claras sinergias com a presença física absolutamente ímpar ao longo do território; por outro, aprofundando a concentração de funcionalidades e serviços no canal digital em dois pontos únicos de contacto – o superPortal para o segmento B2B e a superApp para o segmento B2C.

Para o Banco, 2024 será um ano de plena execução da estratégia “BancoCTTx2” apresentada ao mercado em Setembro de 2023. O plano assenta na monetização da base de clientes, na excelência em *bancassurance* e na aceleração do crédito concedido. Para tal, o banco enfrenta em 2024 um reforço e aceleração da aposta em plataformas digitais, e no aumento da capacidade de venda, quer com a mobilização de talento e competências comerciais, quer pela introdução de “centros BancoCTT”, com área dedicada relevante e equipas comerciais especializadas.

No que se refere a Sustentabilidade, renovamos o nosso compromisso de aproximação às metas definidas para 2025, nomeadamente nas componentes ambiental e social. Por fim, no que concerne ao desenvolvimento das nossas pessoas, prosseguirá o programa de liderança *Fast Track*, estendendo-o a todos os níveis de coordenação e alargando-o a Espanha. Por outro lado, prosseguirá o trabalho na definição de planos de desenvolvimento e carreira, bem como o aprofundamento das ferramentas de suporte a processos, elementos críticos para a mudança de cultura que impera continuar a levar a cabo.

Os objectivos são claros, o rumo está definido, a execução está em bom curso. Importa aumentar o foco e a energia de todas as equipas, de forma a prosseguir o rumo face às metas que nos impusemos. Com a nossa habitual **entrega total**.

João Bento

Presidente da Comissão Executiva

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 sexta 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](#) de sustentabilidade, enquadrados pelos Objetivos de Desenvolvimento das Nações Unidas. Dado este enquadramento, além do [desempenho económico](#), são apresentadas as [principais inovações](#) apresentadas ao longo do ano.

Segue-se a descrição do desempenho ESG (sigla inglesa que se refere ao objetivos “ambientais, sociais e de governação”), iniciando com o relato dos nossos esforços para atingir a meta ambiciosa de neutralizar o [impacto carbónico](#) da nossa atividade, até ao final desta década. A componente social é dividida em dois âmbitos: o interno, em que se descreve a forma como os CTT contribuem para o [desenvolvimento e bem-estar dos/as seus/uas pessoas](#) e promovem o seu envolvimento com os objetivos da empresa; e o externo, o [envolvimento com as comunidades](#) nas quais os CTT se inserem e onde operam.

Esta estrutura de análise, revista em 2022, enquadra o relato dos capitais financeiro, social (interno e externo), 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 2020).

No final de 2023, num trabalho que só viria a ser concluído no início de 2024, os CTT lançaram um estudo à sua organização de reanálise dos temas materiais, já no contexto de outra nova diretiva europeia de Relatório de Sustentabilidade Corporativa (CSRD, na sua sigla inglesa). Esta análise foi já elaborada na ótica da análise da [Dupla Materialidade](#), que enformará o trabalho que a empresa deverá fazer para poder responder cabalmente às exigências desta nova legislação, ao longo de 2024, ano em que entra em vigor.

Adicionalmente, o relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, de forma agregada e integrada com o restante relato, que inicia com o capítulo mencionado acima, acerca da relação com os *stakeholders* e a definição dos temas materiais. Seguem-se análises sobre os temas da Ética empresarial e da privacidade de dados e cibersegurança, duas questões de *governance* da maior importância para a organização.

O capítulo [5.2](#) integra, também, 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 presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT Correios de Portugal, S. A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No período de reporte, o Grupo CTT não constituiu quaisquer novas sociedades e não alterou 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 era a 31 de dezembro de 2023 e é na presente data composto por onze Administradores, executivos e não executivos. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o mandato 2023-2025 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 20 de abril de 2023.

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 nono relato anual de sustentabilidade dos CTT e o sexto 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* externos, efetuado em 2020, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES. Esse exercício foi tido em conta no novo exercício de mapeamento e identificação dos temas materiais, resultado de um trabalho desenvolvido a partir do último trimestre de 2023, usando o conceito de Dupla Materialidade, como referido no capítulo acima.

Em 2023, 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

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'22	'23	Δ 23/22
Rendimentos operacionais ¹	906 625	985 219	8,7%
Gastos operacionais EBITDA	777 335	833 338	7,2%
EBITDA	129 290	151 881	17,5%
Depreciações e amortizações	64 777	64 330	(0,7%)
Gastos operacionais recorrentes	842 113	897 668	6,6%
EBIT recorrente	64 512	87 551	35,7%
Itens específicos	8 385	9 773	16,6%
Gastos operacionais	850 498	907 441	6,7%
EBIT	56 127	77 778	38,6%
EBT	46 714	61 538	31,7%
Resultado antes de interesses não controlados	36 342	60 442	66,3%
Resultado líquido do período ²	36 407	60 511	66,2%
Resultado líquido por ação (euro) ³	0,25	0,43	72,5%
Margem EBITDA	14,3%	15,4%	1,1 p.p.
Margem EBIT recorrente	7,1%	8,9%	1,8 p.p.
Margem EBIT	6,2%	7,9%	1,7 p.p.
Margem líquida	4,0%	6,1%	2,1 p.p.
Investimento	36 995	36 096	(2,4%)
Cash flow operacional	99 556	114 415	14,9%
Cash flow livre	67 400	94 351	40,0%
	'31.12.22	'31.12.23	Δ 23/22
Caixa e equivalentes de caixa	456 469	351 610	(23,0%)
Caixa ajustada	166 192	307 996	85,3%
Ativo	4 057 488	4 756 642	17,2%
Capital próprio	224 929	253 253	12,6%
Passivo	3 832 559	4 503 389	17,5%
Capital social	72 675	71 958	(1,0%)
Número de ações emitidas	145 350 000	143 915 000	(1,0%)
Número médio de ações realizadas	149 649 658	144 347 466	(3,5%)

¹ Excluindo itens específicos.

² Atribuível a detentores de capital.

³ 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 2023 (2 574 252). Conforme nota 29 do Anexo às Contas.

1.4.2 Indicadores operacionais

GRI 2-6, 2-7

	'22	'23	Δ 23/22
Correio			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	457,6	421,1	(8,0%)
Correio transacional	391,5	365,1	(6,7%)
Correio editorial	27,6	25,1	(9,0%)
Correio publicitário	38,6	30,9	(19,9%)
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	424,6	259,1	(39,0%)
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	33,1	38,9	17,6%
Espanha (milhões de objetos)	39,2	61,7	57,4%
Serviços Financeiros			
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	1,5	1,5	0,7%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	8 139,1	12 590,7	54,7%
Banco CTT			
N.º de contas à ordem	602 165	646 852	7,4%
Depósitos de clientes (consolidado; milhares de euros)	2 280 392,0	3 106 178,7	36,2%
Pagamentos PayShop (n.º de transações; milhões)	29,2	30,3	3,9%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	658 610,5	727 469,0	10,5%
Stock líquido de crédito à auto (milhares de euros)	760 274,0	860 267,8	13,2%
Stock líquido de cartões de crédito (milhares de euros)	353 815,6	—	(100,0%)
LTD (incluindo a 321 Crédito)	77,9 %	51,0 %	(26,9 p.p.)
N.º de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	1,5 %	1,3 %	(0,1 p.p.)
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 506	13 670	9,3%
ETI	12 679	13 203	4,1%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 371	2 375	0,2%
Lojas	569	569	—%
Postos de correio	1 802	1 806	0,2%
Agentes Payshop	5 271	5 063	(3,9%)
Centros de distribuição postal	218	219	0,5%
Giros de distribuição postal	4 288	4 089	(4,6%)
Frota (número de veículos)	4 371	4 415	1,0%

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

	'22	'23	Δ 23/22
Desempenho ambiental (E)			
Emissões CO _{2e} totais, scopes 1, 2 e 3 (ton.) ⁴	84 564,2	82 350,4	(2,6%)
Consumos energéticos (GJ) ⁴	365 603,8	363 427,4	(0,6%)
Eletrificação na última milha ⁵	15,3 %	19,6 %	4,3 p.p.
Reciclabilidade da oferta ⁶	54,9 %	82,4 %	27,5 p.p.
Desempenho social (S)			
Mulheres em cargos de liderança ⁷	40,5 %	39,9 %	(0,6 p.p.)
Volume de formação (horas)	138 042,0	156 028,6	13,0%
Rotatividade de pessoas (%)	18,5	18,7	0,2 p.p.
Acidentes de trabalho (n.º ocorrências)	801	865	8,0%
Investimento na comunidade (% EBIT recorrente)	1,0 %	0,6 %	(0,4 p.p.)
Compras a fornecedores locais (ibéricos) ⁸	97,9 %	99,5 %	1,6 p.p.
Voluntariado empresarial (horas)	1 516,0	1 834,0	21,0%
Desempenho de governance (G)			
Frequência de relato de questões ESG à gestão de topo (n.º) ⁹	2	8 ¹⁰	300,0%
Formação sobre boa conduta, assédio e políticas de corrupção e branqueamento de capitais (horas)	10 390,0	43 793,3	321,5%

⁴ Atualização dos dados de 2022. Dados provisórios de 2023. Inclui energia verde.

⁵ Inclui apenas veículos de distribuição em operação.

⁶ Percentagem de incorporação de material reciclado e/ou reutilizado na oferta CTT.

⁷ Gestão de topo e intermédia (Conselho de Administração, 1.ª linha e 2.ª linha).

⁸ O valor de 2022 foi atualizado face ao reportado no ano passado, de forma a refletir os volumes de compras e não o número de fornecedores em absoluto, o mesmo se passando com o valor de 2023. Diz respeito à atividade da CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto.

⁹ Número de reuniões com a Comissão do Governo Societário, Avaliações e Nomeações.

¹⁰ Além de 6 reuniões dos Comitês ESG (*Steering e Board*), de uma reunião da Comissão do Governo Societário, Avaliações e Nomeações e de uma reunião da Comissão de Auditoria, todas com agenda ESG, estes temas foram levados regularmente a discussão e análise da Comissão Executiva Alargada durante todo o ano.

1.5 Prémios e reconhecimentos externos

Nível de Liderança A- no Carbon Disclosure Project 2023

Os CTT obtiveram o nível máximo de *Leadership*, com a classificação A- no *rating* CDP – *Carbon Disclosure Project*, em 2023, tendo obtido o nível máximo, A, no que respeita às metas de gestão carbónica das emissões de âmbito 1 e 2 e aos processos de gestão de risco.

Desempenho de topo em *ranking* de sustentabilidade do IPC

No *ranking* atribuído pelo *Sustainability Measurement and Management System* do International Post Corporation – IPC, os CTT deram mostras do seu desempenho de topo com uma pontuação de 79%, uma subida de seis pontos percentuais neste sistema exigente de pontuação, face ao ano anterior. Os CTT detêm o 5.º melhor entre os 26 operadores postais que participaram.

CTT entre as 25 empresas mais responsáveis em termos de ESG

De acordo com o Empresarial de Reputação Corporativa (MERC), os CTT ocupam o 22.º lugar do *ranking*, o que representa uma subida de 54 posições, a nível nacional, face ao ano passado. De acordo com este estudo, os CTT alcançam ainda o estatuto de empresa mais responsável no setor de Transportes de Mercadorias e Logística.

Certificação de Excelência do IPC

Três instalações dos CTT foram distinguidas pelo International Post Corporation – IPC, com o Certificado de Excelência. Tratam-se do Centro de Produção e Logística do Sul (CPLS), do Entrepósito Postal Aéreo (EPA), ambos em Lisboa, e o Centro de Operações Internacionais (COI), em Famões, Odivelas. No caso do CPLS e do EPA, esta é a 5.ª vez que é concedido o certificado, enquanto que o Centro de Operações Internacionais recebeu-o pela primeira vez, visto tratar-se de uma instalação aberta apenas em julho de 2021. A preparação dos CTT para esta certificação envolveu uma vasta equipa dos CTT e também do IPC.

CTT distinguidos no Portugal Digital Awards 2023

A rede de cacifos Locky e app Mobi CTT venceram a 8.ª edição do Portugal Digital Awards nas suas respetivas categorias. Dois projetos dos CTT foram premiados. A Locky, marca de cacifos inteligentes do Grupo CTT, venceu na categoria *'Best Future of Customer & Consumers Project'* e a aplicação Mobi CTT ganhou na categoria de *'Best Future of Work Project'*.

Os Portugal Digital Awards são uma iniciativa conjunta da Axians e da IDC Portugal, que visam reconhecer e premiar a excelência de organizações, suas equipas e líderes empresariais que, com visão e audácia, conduzem à transformação digital dos seus negócios, processos, produtos ou serviços e, conseqüentemente, da sociedade como a conhecemos.

CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Os CTT foram pela 16.ª vez distinguidos como uma Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista *Seleções Reader's Digest*, tendo ficado em 1.º lugar na categoria "Serviços de Correio e Logística" com 85% dos votos. Este estudo apurou ainda um resultado muito positivo nos atributos da marca analisados: qualidade, relação custo/benefício e ética da marca.

Top 3 nos Prémios Marketeer

Os CTT tiveram um lugar de destaque nos Prémios Marketeer 2023, ao integrar o top 3 na categoria *Corporate Brands*, em conjunto com a Deloitte e a Microsoft, que ficou no primeiro lugar.

CTT reconhecidos como uma das marcas com melhor reputação

A distinção consta do estudo Repscore 2023, elaborado pela consultora OnStrategy. Por setores de atividade, foram avaliadas mais de 50 indústrias, e é nesta análise que os CTT se distinguem como líderes na categoria de Serviços Profissionais.

CTT no top 3 das empresas mais atrativas para trabalhar em Portugal

A distinção consta do *ranking* da Randstad *Employer Brand Research 2023* e coloca os CTT como uma das três empresas mais atrativas para trabalhar em Portugal, no setor dos Transportes. O inquérito, realizado em janeiro a pessoas em idade ativa – entre os 18 e os 65 anos – e, à semelhança dos anos anteriores, os critérios mais valorizados foram o salário e benefícios, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, um bom ambiente de trabalho e progressão de carreira e a estabilidade profissional.

CTT Express entre as dez melhores empresas de transporte e logística para o e-commerce

A revista especializada, Marketing4Ecommerce, revelou que a CTT Express, em Espanha, foi eleita como uma das dez empresas que melhor respondem às necessidades dos/as clientes de *e-commerce*.

A distinção foi baseada num trabalho realizado por um júri constituído por 35 especialistas em comércio eletrónico e *marketing* digital.

NewSpring Services distinguidos nos APCC Best Awards

As linhas de Apoio ao Cliente da NewSpring voltaram a ser distinguidas pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), com a atribuição de quatro APCC *Best Awards*. Recebeu a distinção Gold na Categoria Saúde, com a Linha Multicare, e Silver na Categoria Seguros e Assistência, com a Linha Assistência em viagem. A Linha CTT Empresas foi também premiada com a classificação *Silver*, enquanto a Linha CTT Expresso recebeu a classificação *Gold*.

Os troféus APCC *Best Awards* têm como principal objetivo distinguir as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de *contact centers* em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

NewSpring distinguida também pela Abilways

Em 2023, recebemos ainda as distinções, por parte da Abilways Portugal e da *Call Center Magazine*, na nossa operação de *Contact Center*. Dois Troféus *Call Center* Qualidade de Serviço foram entregues, um pela Qualidade de serviço no atendimento em língua estrangeira, e outro pela Qualidade de serviço no atendimento telefónico (51 a 150 posições).

Estes troféus foram entregues no decorrer do congresso *Global Contact Center*, premiando as empresas que este ano se distinguiram na excelência no atendimento ao/a cliente, contribuindo também para a credibilização e qualificação do setor em Portugal.

Prémio Marca Recomendada 2023 pela Consumers Trust

O prémio “Marca Recomendada” foi atribuído aos CTT no âmbito da sua atuação no Portal da Queixa. Esta distinção é atribuído às marcas que mantiveram o elevado nível de performance e conseguiram a melhor média de Índice de Satisfação no portal, ao longo do último ano.

Reconhecimento também para a 321 Crédito pelo Portal da Queixa

A 321 Crédito recebeu o selo de Marca Recomendada, nos meses de setembro, outubro, novembro, dezembro, atribuído pelo Portal da Queixa.

1.6 Como nos organizamos

GRI 2-1, 2-9, 2-11

Órgãos sociais e comissões^(a)

Conselho de Administração

PRESIDENTE

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento
(Presidente Executivo)

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco
(Administrador Executivo)

João Carlos Ventura Sousa
(Administrador Executivo)

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro
Anacoreta Correia

Steven Duncan Wood

Duarte Palma Leal Champalimaud

Jürgen Schröder

Margarida Maria Correia de Barros Couto

María del Carmen Gil Marín

Susanne Ruoff

Mesa da Assembleia Geral

PRESIDENTE

Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares

VICE-PRESIDENTE

José Luís Pereira Alves da Silva

Comissão Executiva

PRESIDENTE

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

VOGAIS

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

João Carlos Ventura Sousa

(a) Por referência à data de aprovação do presente Relatório Integrado.

Comissão de Auditoria

PRESIDENTE

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro
Anacoreta Correia

VOGAIS

María del Carmen Gil Marín
Jürgen Schröder

Comissão de Vencimentos

PRESIDENTE

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

VOGAIS

Manuel Carlos de Melo Champalimaud
Christopher James Torino

Comissão de Ética

PRESIDENTE

Margarida Maria Correia de Barros Couto

VOGAIS

Raúl Catarino Galamba de Oliveira
Ana Maria Machado Fernandes
Patrícia Alexandra Pinto Neto Durães Carolino
Rui Pedro Dias Fonseca Silva
Sílvia Maria Correia

Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

PRESIDENTE

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS

Susanne Ruoff
Margarida Maria Correia de Barros Couto
Duarte Palma Leal Champalimaud

Comité de Sustentabilidade

PRESIDENTE

Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento
Margarida Maria Correia de Barros Couto
Susanne Ruoff
Nuno Manuel Teiga Luís Vieira
Maria José de Oliveira Maia Rebelo

Revisor Oficial de Contas

ROC Efetivo

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

Guy Pacheco

CFO

Administrador Executivo

João Bento

CEO

Presidente da Comissão
Executiva

João Sousa

CCO

Adminstrador Executivo



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, 2-26

2.1.1 Enquadramento económico

Economia internacional

A economia mundial mostrou resiliência no último ano. Desde 2020 ultrapassou uma pandemia, uma guerra na Europa e complicações nas cadeias de abastecimento, que em conjunto despoletaram um aumento muito significativo na taxa de inflação e o ciclo mais agressivo de subida de taxa de juro das últimas décadas. As expetativas de crescimento para a economia mundial foram superadas, com o FMI¹¹ a apontar para um crescimento de 3,1% em 2023.

A inflação mundial mostrou sinais de abrandamento, após os 8,7% registados em 2022, em 2023 diminuiu para 6,8%. A pressão nos preços da energia tem vindo a diminuir, bem como a pressão nos preços da alimentação, com o índice de preços das Nações Unidas a diminuir 11% em 2023. Nas economias avançadas, a taxa de inflação diminuiu dos 7,3% para 4,6%. O FMI estima o retomar da normalidade, com 2,6% em 2024 e 2,0% em 2025.

A economia da Zona Euro deverá ter crescido apenas 0,5%, com destaque negativo para a contração da atividade económica na Alemanha. Nota positiva para a Grécia, que viu a notação de dívida regressar a *Investment Grade*, depois do hiato de mais de uma década.

Os Estados Unidos mantiveram dinamismo na atividade económica. As expetativas para 2023 apontavam para abrandamento, com discussões se seria um *soft* ou *hard landing* após as significativas subidas de taxa de juro, mas a economia cresceu 2,5% e o mercado de trabalho manteve-se benigno.

Na China, as expetativas de forte recuperação pós-pandemia não se concretizaram. Por outro lado, destaque para as economias da Índia, México e Vietname, que beneficiaram das alterações nos padrões do comércio internacional.

O ano de 2023 ficou também marcado pelos avanços na inteligência artificial. Foi o ano em que o ChatGPT democratizou o acesso. Nos próximos anos poderão surgir avanços e ganhos de produtividade com a evolução da tecnologia.

Economia Nacional

Após o crescimento de 6,8% em 2022, o maior crescimento desde 1987, a economia portuguesa abrandou para 2,3%¹² em 2023. Apesar do abrandamento do consumo privado e do investimento, a procura interna contribuiu de forma positiva para o crescimento anual. Também a procura externa líquida foi positiva, embora as exportações e importações de bens e serviços tenham diminuído de volume.

A taxa de inflação abrandou. Após o pico em outubro de 2022 de mais de 10% no índice de preços de consumidor, em dezembro de 2023 a taxa foi de apenas 1,4%. A inflação média em 2023 foi de 4,3%.

¹¹ *World Economic Outlook – Update*, International Monetary Fund | Janeiro 2024

¹² Contas Nacionais Trimestrais (Base 2016) – Estimativa Rápida a 30 dias 4º Trimestre de 2023 e Ano 2023 - INE.

O mercado de trabalho manteve-se robusto, com o emprego a aumentar 2% para as quase 5 milhões de pessoas. A taxa de desemprego subiu ligeiramente para 6,5%. O Banco de Portugal estima um crescimento nominal dos salários de 7,5% em 2023.

A Comissão Europeia estima em 2023 um retomar do saldo Orçamental para valores positivos, nos 0,8% do PIB.

A desalavancagem da economia portuguesa continuou. A dívida pública diminuiu 13,7% em 2023 para os 98,7%. Esta tendência retira Portugal do topo das economias mais endividadas da Zona Euro, algo que se refletiu na melhoria dos *ratings*, com a Moody's a elevar para A3 e a Fitch para A-. Também as empresas e famílias têm visto o endividamento a reduzir em função do PIB. Na última década¹³ as famílias viram o peso da dívida diminuir mais de 30% para 57,8% e as empresas não-financeiras em mais de 50% para 114,3%.

2.1.2 Enquadramento setorial

Áreas de Negócio

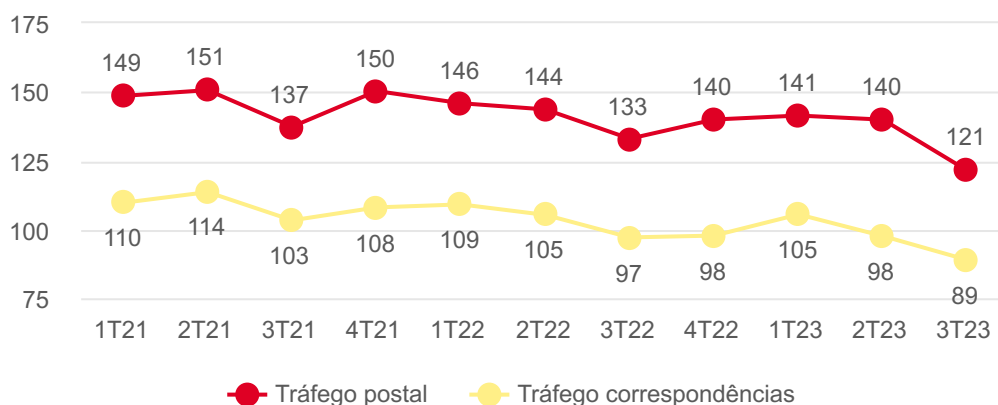
GRI 2-6

Correio

O tráfego postal manteve a sua tendência decrescente, apresentando nos 9M23 uma diminuição de 4,7%¹⁴ face ao mesmo período em 2022. Desde 2008, que esta tendência anual de queda se acentua, devido sobretudo à substituição de envios postais por comunicações eletrónicas, tendo o **3T23 sido o trimestre com valores mais baixos de tráfego postal**, representando um decréscimo face ao período homólogo (3T22), de 8,7%.

Evolução do tráfego postal e correspondências em Portugal (2021 a 2023)

(Unidade: milhões de objetos)



Fonte: Relatórios Trimestrais ANACOM - Serviços Postais

O tráfego postal é composto por vários tipos de objetos, apresentando cada um destes, pesos e comportamentos distintos. **Nos 9M23, as encomendas foram o único tipo de objeto postal que representou um aumento** face ao período homólogo do ano anterior (+5,6 M; +11,3%), tendo as três restantes categorias representado uma queda: correspondências (-19,6 M; -6,3% t.v.h¹⁵), correio editorial (-2,0 M; -6,5% t.v.h) e publicidade endereçada (-3,9 M; -12,7% t.v.h).

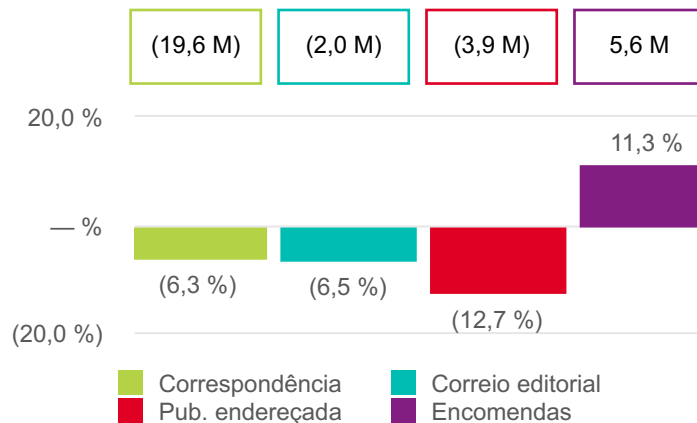
¹³ BPStat – Valores 3º Trimestre de 2023.

¹⁴ ANACOM – Informação Estatística: Serviços Postais.

¹⁵ t.v.h - taxa de variação homóloga.

Evolução do tráfego postal em Portugal por tipo de objeto (9M22 - 9M23)

(Unidades: M / %)

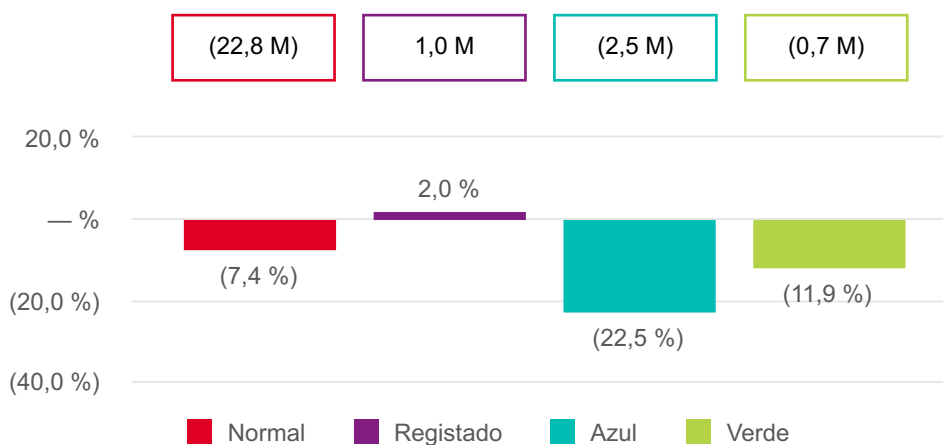


Fonte: Relatórios Trimestrais ANACOM - Serviços Postais.

Nos CTT, em 2023, as **correspondências tiveram um comportamento alinhado com o resultado da ANACOM, representando uma queda (-27,5 M; -6,8% t.v.h)**. A oferta de correspondências CTT é composta por quatro tipos de soluções, cada uma associada a um tipo de necessidade: correio normal (poupança), registado (segurança), azul (rapidez) e verde (conveniência). À exceção do correio registado, todas as restantes apresentando uma diminuição de tráfego face ao anterior. Destas, o **correio normal** é a solução que apresenta uma maior representatividade de tráfego face ao total, sendo por isso a **sua diminuição (-22,8 M; -7,4% t.v.h) o principal responsável pela queda generalizada**. A publicidade endereçada, enquadrada na oferta de publicidade dos CTT, também sofreu uma diminuição de tráfego face ao ano anterior, seguindo os resultados da ANACOM. No entanto, contrariamente ao cenário global apresentado pela ANACOM, as **encomendas postais diminuíram o seu tráfego**, face ao ano anterior (-27,6 mil; -11,4% t.v.h), podendo este resultado ser explicado pela atratividade das soluções alternativas expresso.

Evolução do tráfego de correspondências por tipo de objeto entre 9M22 e 9M23

(Unidades: M / %)



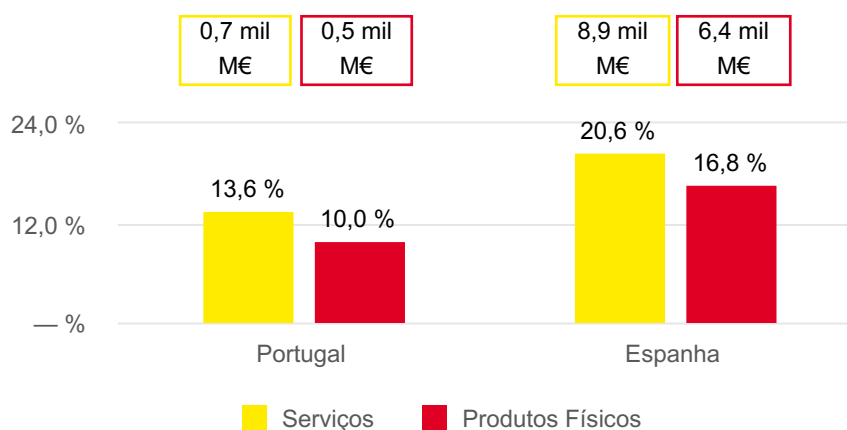
Fonte: Dados Internos

Expresso e Encomendas

Em contraste com o desaceleramento mundial de *e-commerce* em 2022, o ano de **2023 trouxe uma recuperação, voltando este mercado a crescer**. Para 2023, a Comissão Europeia estimou um crescimento do *e-commerce* em 8,0%¹⁶ face ao ano anterior. O mercado ibérico segue a tendência europeia apresentando uma estimativa de crescimento no mercado de vendas, face ao ano anterior, totalizando 11,5 mil M€ em Portugal (+11,7% t.v.h) e 96,7 mil M€ em Espanha¹⁷ (+18,8% t.v.h).

Varição anual das vendas de *e-commerce* na ibéria de 2022 a 2023

(Unidade: % / mil M€)



Fonte: IMR Quantificação de Mercado.

Os valores expressos acima podem ser justificados, por um lado pelo **aumento do preço médio de compra e do valor total gasto por e-buyer** (PT: 55,6€ e 1073€, respetivamente; ES: 44,9€ e 1321€, respetivamente), que apesar do valor médio em Espanha ser mais baixo do que em Portugal, o valor total gasto em compras *online* mostra-se superior a Portugal. Como, por outro lado, pelo **aumento do número de compradores online** (PT: +1,1% face a 2022, totalizando 5,1 M de *e-shoppers* em 2023; ES: +5,9% face a 2022, totalizando 33,8 M de *e-shoppers*). Na comparação do número de compradores com o número total de habitantes do país¹⁸, concluímos que o mercado *e-commerce* em Espanha já se encontra mais desenvolvido, visto que 72,8% da população realizou compras *online*, em 2023 enquanto em Portugal apenas 50,3% da população o fez.

¹⁶ Comissão Europeia – *European E-commerce Report 2023* (estimativa).

¹⁷ O valor de *e-commerce* apresentado quantifica apenas as vendas de *e-sellers* no território nacional.

¹⁸ Dados populacionais: *countrymeters*.

Perfil de compra online do e-buyer

Perfil do e-buyer português		Perfil do e-buyer espanhol	
55,61€ (55€ em 2022) Valor médio da compra	1073€ (1065€ em 2022) Gasto e-commerce (em produtos)	44,9€ (44,40€ em 2022) Valor médio da compra	1320,9€ (1197,47€ em 2022) Gasto e-commerce (em produtos)
19,3/ano (20,6 em 2022) Número de compras em produtos	4,83 (4,5 em 2022) Número médio de produtos por compra	29,4/ano (27,0 em 2022) Número de compras em produtos	5,76 (4,71 em 2022) Número médio de produtos por compra
45,6% (43,8% em 2022) Peso dos produtos < 500gr	74,0% (73,0% em 2022) Heavy e-buyers (periodicidade de compra < 1 mês)	49,4% (43,6% em 2022) Peso dos produtos < 500gr	85,0% (82% em 2022) Heavy e-buyers (periodicidade de compra < 1 mês)

Fonte: IMR - Quantificação do mercado de e-commerce 2023 (valores estimativos para 2023)

Em relação às características das **compras online, 2023** foi um ano **marcado pelo crescimento generalizado nas diversas categorias**. A nível ibérico, as categorias de vestuário e calçado (PT: -2,8 p.p.; ES: +1,8 p.p) e equipamentos eletrónicos e informática (PT: + 5,2 p.p.; ES: -0,8 p.p.) mantêm a sua posição de categorias líder nas compras *online*, seguida da categoria higiene e cosmética (PT: +7,6 p.p.; ES: +6,1 p.p.) trocando de posição com categoria livros e filmes (PT: -3 p.p.; ES: -6,9 p.p.), ocupando esta última, em 2023, o quarto lugar.

Os consumidores mantiveram os **principais motivos de compra online** identificados em 2022, destacando a razão com mais peso: a **facilidade** na realização da compra (PT: motivo escolhido por 69,5% dos inquiridos; ES: 67,7%), seguida do **preço mais baixo**, fator que mais cresceu a sua importância para os *e-buyers* face aos resultados do ano anterior (PT: 61,6% (+5,8 p.p. face a 2022); ES: 53,7% (+2,0 p.p.).

Em relação às lojas *online* onde os consumidores realizam habitualmente as suas compras, em Portugal, a Worten surge em primeiro lugar (62,8%), seguida da Amazon (59,6%). Em Espanha, a Amazon ocupa a primeira posição (88,7%) seguida pelo El Corte Inglés (34,2%). Por outro lado, quando analisado pelo *site* onde os consumidores realizam mais compras, a liderança ibérica é assumida pela Amazon (PT: 18,4%/ES: 68,0%), seguida em Portugal pela Worten (13,4%) e em Espanha pela Shein (6,0%) (Em Portugal a Shein apresenta o terceiro lugar com 11,6%).

Em virtude do comportamento do e-commerce, para os CTT, o ano de 2023, **representou um forte crescimento de tráfego ibérico de 39,2%**¹⁹, potenciado pelo desenvolvimento significativo do tráfego ES-PT (+188% t.v.h.). Este crescimento foi suportado tanto pelos grandes *marketplaces* globais e os *e-sellers* internacionais, como pelos investimentos realizados nas unidades ibéricas, como é o caso do centro de desalfandegamento.

Por fim, em Portugal, 94,1%²⁰ dos consumidores utilizam os CTT, para o envio de encomendas (postais ou expresso), sendo assim o operador mais utilizado, reconhecendo como vantagem relevante a dispersão da sua rede pelo território nacional.

¹⁹ Dados internos, 2023

²⁰ Estudo Portfólio Correio - Segmento particular - IMR, 2023 (nota de leitura do valor: utilização não exclusiva)

Mercados financeiros²¹

Após o ano muito negativo de 2022, assistiu-se a uma recuperação nos mercados financeiros. A resiliência de economia e as perspectivas de que o pico na taxa de inflação tenha ficado para trás, alteraram as perceções de que haverá espaço para que a política monetária se torne menos restritiva ao longo de 2024.

O mercado acionista, quando avaliado pelo índice FTSE *Global All Cap Total Return Index*, que engloba mercados desenvolvidos e emergentes, teve uma desvalorização de 22% em 2023. Dentro do mercado acionista, o setor tecnológico foi o que registou maiores valorizações, em particular as denominadas Sete Magníficas (Alphabet, Amazon, Apple, Meta, Microsoft, Nvidia e Tesla). A banca europeia valorizou 31,6%, apesar das falências em março de bancos regionais nos Estados Unidos e da falência do Credit Suisse, a situação ficou contida.

O Banco Central Europeu subiu a taxa de juro de depósito dos 2% no início do ano para os 4% em setembro, existindo algum consenso que o pico das taxas de juro já foi atingido. Também a Reserva Federal nos Estados Unidos subiu a taxa dos 4,5% para os 5,5% em julho.

A taxa de juro da dívida pública a 10 anos na Alemanha atingiu quase 3% em outubro mas terminou o ano de 2023 em 2,0%. Nos Estados Unidos, as *Treasuries* a 10 anos também atingiram um pico de quase 5%, mas terminaram o ano em 3,9%.

O *spread* de crédito da dívida soberana portuguesa a 10 anos face à alemã foi em média 76 bps, face aos 97 bps registados em 2022, ainda assim superior ao *spread* médio de 60 bps durante 2021.

Os *spreads* de crédito das empresas medido pelo índice de CDS *Markit iTraxx Europe Senior* a 5 anos atingiu um pico em março de 104 bps, num período de maior stress financeiro, tendo terminado o ano de 2023 nos 58 bps, uma redução face aos 91 no final de 2022.

Sistema bancário português²²

O ativo total dos bancos nacionais diminuiu 1,7% (face a 2022) para 399,9 mil milhões de euros, com os empréstimos a clientes a diminuir 1,2%. Os depósitos de clientes diminuíram 2,3%, atingindo os 315,9 mil milhões de euros, menos 7 mil milhões do que no final de 2022. Dentro do retalho, o rácio de depósitos à ordem face ao total de depósitos diminuiu dos 51% para 46%, denotando-se um aumento nas taxas de depósito a prazo de retalho, que subiram a remuneração média de 0,4% para 3,1% para novas contratações.

O rácio de transformação manteve-se estável em 79% em setembro de 2023.

O financiamento junto de Bancos Centrais diminuiu dos 40,3 mil milhões no 3º Trimestre de 2022 para 4,7 mil milhões no 3º Trimestre de 2023, fruto das amortizações do programa Operações de refinanciamento de prazo alargado do Banco Central Europeu.

A qualidade dos ativos manteve a sua tendência de melhoria iniciada em 2016, com o rácio de empréstimos não produtivos brutos a atingir os 2,9%, sendo o rácio de 1,3% quando considerado líquido de imparidades. O rácio de empréstimos *non-performing* de particulares manteve-se estável em 2,3% face ao final do ano passado, com o rácio de crédito habitação em 1,2% e ao consumo em 6,4%. De notar ainda assim, o aumento do rácio de empréstimos a habitação em *stage 2* de 7,5% no final de 2022 para 9,1% em setembro de 2023.

²¹ Fonte: Bloomberg.

²² Sistema Bancário Português: desenvolvimentos recentes 3º Trim. 2023 – Banco de Portugal.

A rentabilidade do sistema nos primeiros 9 meses de 2023 melhorou de forma expressiva, com a rentabilidade do ativo a atingir 1,3% e a rentabilidade do capital próprio a cifrar-se em 14,6%. O aumento da rentabilidade deveu-se sobretudo ao aumento da margem financeira que atingiu 2,7%. Face ao 3º trimestre de 2022, o resultado líquido aumentou 82,1%.

O sistema continua bem capitalizado, com o rácio de fundos próprios totais a atingir 18,9% e o rácio de fundos próprios principais em 16,4%.

2.1.3 Enquadramento regulatório

Setor postal

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 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.

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;
- No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de março de 2023, conforme comunicado ao mercado em 26 de janeiro de 2023. A atualização correspondeu a uma variação média anual do preço de 6,58%. A variação média anual global dos preços, que reflete também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, foi de 6,24%.
- A partir de 1 de fevereiro de 2024, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 9,49%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2024, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 8,91%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

2. **Sobre os indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho:**

- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 permanecem em vigor até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho;

- A 24 de outubro de 2023, a ANACOM aprovou o projeto de proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, sobre o qual os CTT se pronunciaram a 27 de dezembro de 2023. Os critérios de qualidade serão aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, 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;
- No que concerne ao mecanismo de compensação aplicável por eventuais incumprimentos dos indicadores de qualidade de serviço, enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, 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, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de outras coimas ou multas contratuais previstas na lei e no contrato. Na sequência da definição 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 em vigor os critérios de densidade e ofertas mínimas de serviço, cabendo aos CTT propor a sua alteração, a qual depende de aprovação da ANACOM;
- Em 7 de novembro de 2023, a ANACOM aprovou a alteração do reporte dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços por referência aos Censos de 2021, substituindo os Censos 2011, a fim de se atualizar os dados com informação recente.

No âmbito do artigo 6º do Regulamento (UE) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entregas de encomendas e respetiva comunicação à Comissão Europeia, a ANACOM aprovou, a 27 de junho de 2023, a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias do ano 2023.

Setor financeiro

O modo como as instituições prosseguem a sua atividade, conduzem a sua missão, traçam e desenham a sua estratégia, é influenciado de forma determinante pelo quadro regulatório, nacional e internacional, vigente a cada momento, sendo naturalmente fundamental a correta identificação e contextualização dos normativos que se revelam mais impactantes, possibilitando-lhes obter uma visão abrangente das alterações regulatórias e, conhecendo-as, atuarem em conformidade.

Num contexto marcado por tensões geopolíticas, inflação elevada e decorrente subida precipitada das taxas de juro (após um período prolongado de taxas de juro baixas) e ainda em recuperação de uma pandemia mundial, com inevitável repercussão no cenário económico global e afetando a sua dinâmica e funcionamento, foi publicado, no ano de 2023, um conjunto de pacotes legislativos que procuraram ir ao encontro das especiais preocupações de proteção dos consumidores e dos quais decorrem obrigações, segundo os quais as instituições precisam pautar a sua atuação, com regulamentação que incentiva e testa a capacidade de resistência e firmeza das instituições, quer adequando as condições dos empréstimos à capacidade de pagamento dos consumidores seus clientes, mas também aplicando políticas prudentes de constituição de imparidades e de conservação de capital, alocando parte dos lucros gerados ao aumento da sua capacidade de absorver perdas e mantendo o financiamento à economia.

Segue-se uma breve abordagem aos **principais desenvolvimentos regulatórios** ocorridos no ano de 2023, com especial destaque para a produzida pelo legislador nacional e pelo Banco de Portugal, em supervisão e atenção reforçada às práticas e comportamentos das instituições bancárias.

Antecipando o potencial aumento do incumprimento das famílias mais vulneráveis, tendo presente a referida subida da inflação e das taxas de juro de curto prazo, designadamente nos empréstimos à habitação, o legislador nacional dedicou-lhe especial atenção e:

- criou apoios extraordinários às famílias para pagamento da renda e da prestação de contratos de crédito através do **Decreto-Lei 20-B/2023 de 22 de março**, em complemento do conjunto de procedimentos que se passaram a prever no Decreto-Lei 80-A/2022 de 25 de novembro e com alteração do Decreto-Lei 74-A/2017 de 23 de junho, destacando-se ainda a criação de protocolo entre as instituições e a DGTF (Direção Geral do Tesouro e Finanças) para a respetiva operacionalização (posteriormente alterado pela Lei 56/2023 de 6 de outubro, Decreto-Lei 91/2023 de 11 de outubro infra e Decreto-Lei 103-B/2023 de 9 de novembro);
- aprovou normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, alterando diversos relevantes diplomas, com proibição ou limitação na cobrança de um leque de comissões, mediante a publicação da **Lei 24/2023 de 29 de maio**;
- estabeleceu a medida de fixação temporária da prestação de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria e permanente e reforçou as medidas e os apoios extraordinários no âmbito dos créditos à habitação, ao aprovar o **Decreto-Lei 91/2023 de 11 de outubro**; e
- na lei que aprovou o orçamento de estado de 2024 - **Lei 82/2023 de 29 de dezembro** - procedeu à alteração da Lei 19/2022, estendendo o regime excecional e temporário de resgate/ reembolso dos planos poupança até 31 de dezembro de 2024.

Acompanhando esta preocupação, o Banco de Portugal emitiu, nesta matéria, dois normativos que se assinalam, a **Instrução 23/2023 de 09 de outubro** que define os critérios para a ponderação do impacto na solvabilidade dos consumidores de aumentos do indexante aplicável a contratos de crédito a taxa de juro variável ou a taxa de juro mista e a **Instrução 24/2023 de 30 de outubro** relativa à prestação de informação aos clientes bancários e reporte de informação ao Banco de Portugal sobre a implementação dos regimes de fixação temporária da prestação e de bonificação temporária dos juros de contratos de crédito à habitação própria permanente.

Procurando também salvaguardar os interesses dos consumidores no seu direito à correta informação, o Banco de Portugal atualizou os modelos que as instituições bancárias devem atender e divulgar ao público sobre a conta de serviços mínimos bancários, de modo a refletir o recente alargamento do elenco de serviços incluídos na referida conta, com a **Instrução 19/2023 de 30 de agosto**.

Frisando a necessidade das instituições observarem as Orientações relativas à gestão do risco associado às tecnologias de informação e comunicação e à segurança (EBA/GL/2019/044) e procurando precaver a ocorrência de situações de burla, de fraude, ou de natureza similar, com recurso a técnicas de *phishing*, o Banco de Portugal produziu a **Carta Circular 2023/25 de 21 de junho**, contendo recomendações sobre o tratamento prudencial de incidentes de *phishing* sobre clientes.

No campo do setor bancário, o Banco de Portugal procurou que as instituições mantivessem a capacidade de adaptação, gerando normativos como:

- a **Carta Circular 2023/01**, relativa à divulgação anual de exposições não produtivas e reestruturadas;

- a **Carta Circular 2023/04**, que divulga as Orientações do Comité das Autoridades Europeias de Supervisão Bancária (CEBS) relativas à exclusão de certas posições em risco de muito curto prazo para efeitos de cálculo do valor do risco no âmbito do regime dos grandes riscos e veicula que as mesmas deverão ser seguidas e aplicadas também pelas instituições de crédito menos significativas;
- a **Carta Circular 2023/05**, que divulga os modelos de reporte dos Planos de Financiamento e de Capital, a descrição do cenário macroeconómico e financeiro e outras orientações necessárias à realização do exercício e prestação de informação por parte das instituições;
- a **Carta Circular 2023/20**, quanto à implementação das EBA/GL/2022/14, designadamente quanto ao cumprimento dos critérios para a identificação, avaliação, gestão e redução dos riscos resultantes de potenciais alterações às taxas de juro (“IRRBB”) e sobre a avaliação e monitorização do risco de spread de crédito resultante das atividades não incluídas na carteira de negociação (“CSRBB”), tendo especialmente importância face ao atual contexto de subida de taxas de juro.

No que respeita à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão (ASF), visando a adoção de uma abordagem distinta na regulamentação do reporte, realçamos a publicação das **Norma Regulamentar n.º 4/2023-R** e **Norma Regulamentar n.º 5/2023-R**, ambas de 11 de julho, relativas à prestação de informação para efeitos de supervisão à ASF por empresas de seguros e de resseguros e por sociedades gestoras de fundos de pensões.

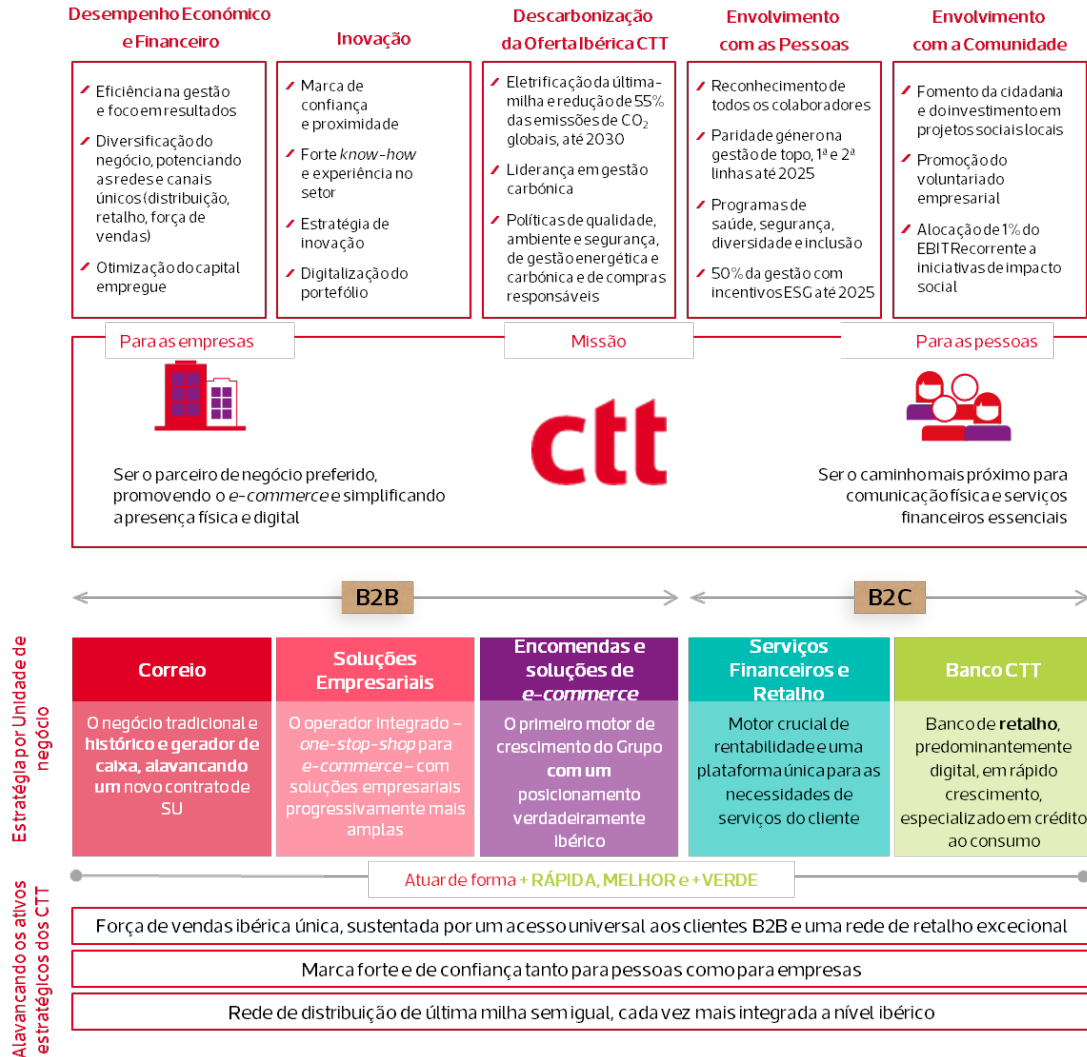
Apesar de terem como destinatários os Estados Membros e prazos de transposição para 2025, o Grupo Banco CTT tomou nota e analisou as **Diretivas 2023/2225 de 30 de outubro** e **2023/2673 de 22 de novembro**, do Parlamento Europeu, face à relevância que o tema assume, sendo a primeira relativa aos contratos de crédito aos consumidores e a segunda respeitante aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância.

Consciente de que a cibersegurança é um tema prioritário dos reguladores e supervisores, o Banco CTT está a acompanhar atentamente os desenvolvimentos da **Consulta Pública** lançada pelas Autoridades Europeias de Supervisão (EBA, EIOPA e ESMA – as ESAs) no passado dia 19 de junho, sobre o primeiro lote de produtos de políticas ao abrigo do *Digital Operational Resilience Act* (DORA).

2.2 Linhas estratégicas

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

Ligamos pessoas e empresas com entrega total!



A estratégia dos CTT prossegue com foco na sua transformação, tendo ano após ano, superado com resultados positivos os desafios externos. Com uma estratégia assente em cinco importantes pilares para o seu funcionamento, os CTT conseguem garantir a sustentabilidade no negócio postal alavancando no desenvolvimento de outros negócios em crescimento e assegurando assim, a ligação de pessoas a empresas.

A confiança na marca histórica CTT e sua rede de proximidade são atributos que distinguem a empresa face ao mercado, sendo por isso a sua missão posicionar-se como um parceiro de referência para as empresas, promovendo o *e-commerce* através da redução das distâncias físicas e digitais. E, para as pessoas, ser o meio mais conveniente de comunicação física, agregando na sua oferta serviços financeiros essenciais.

Neste seguimento, com foco nos cinco pilares de desempenho e compromisso, e em consonância com o plano estratégico a concretizar até 2025, definido no *Capital Markets Day 2022*, foram implementadas diversas iniciativas que contribuirão para a sustentabilidade do Grupo CTT a vários níveis.

Sustentabilidade económica

Com foco no cumprimento das metas propostas a atingir até 2025 do Grupo CTT, de âmbito económico (crescimento de 7-10% de receita e de EBIT recorrente de 14-19%), seguem as iniciativas implementadas com maior impacto no negócio:

Na área de Expresso e Encomendas (CEP), foram atingidos dois grandes marcos ibéricos. Por um lado, a liderança ibérica de *e-commerce*, fortemente impactada pela parceria com Temu e Shein, contribuindo para um novo record ibérico de mais de 870 mil objetos/dia e a entrega de mais de 100 M encomendas expresso no ano. Por outro lado, a expansão da maior rede de pontos de entrega ibérica (14 mil pontos) impulsionada pela parceria com a Celeritas em Espanha e o crescimento da Locky em Portugal. No âmbito das entregas no próprio dia, a CTT Now apresentou um crescimento de receita e tráfego de dois dígitos. Ao nível das iniciativas do digital, concretizadas em 2023, destaque para o número de lojas registadas no *lojas online* (5 mil lojas) e a adição novas funcionalidades à plataforma, como *bnpl (buy now, pay later)* com Klarna e envios em massa e, ainda, a integração do novo *plugin* para a Amazon que gerou mais 350 mil envios anuais.

Na área de negócio de Soluções Empresariais, foi um ano marcado pela forte consolidação da oferta de soluções integradas, como o SIGA (a carteira digital), o STICO e STIAR (sistema de gestão de contraordenações e Instrução Administrativa) resultando num vasto alargamento do número de clientes e utilizadores, por outro lado, uma ano de expansão de serviços, particularmente do *Business Process Center* e do *Contact Center*, a clientes nacionais de grande dimensão.

Na área de Serviços Financeiros e Retalho, 2023 foi o ano da finalização da descontinuação da comercialização de produtos em loja e de foco na plataforma de serviços, como o reforço da oferta de seguros e lançamento da venda de alarmes e o *pack* pré-pago expresso. Alinhado com a estratégia para a rede de retalho, houve um grande reforço na criação de espaços *self-service 24/7*, como a disponibilização de 178 cacifos em loja com acesso 24/7, dos quais, 34 são *Through the Wall* (cacifo integrado na montra da loja) e o lançamento da primeira estação de envios *selfservice*.

Para o Banco CTT 2023 foi um ano de crescimento significativo, tanto em abertura de novas contas, atingindo mais de 647 mil contas, aumento de 45 mil contas face a 2022, como na produção de crédito e colocação de produtos de poupança. Destaque também para o aumento de capital pela Generali e distribuição de seguros, incluindo seguros vida e financeiros.

Sustentabilidade social

2023 foi um ano dedicado à implementação de medidas com vista a alcançar as metas e compromissos ESG assumidos no ano anterior. De forma a concretizar essas metas realidades que vão além do papel, foram estabelecidos procedimentos de acompanhamento trimestral da evolução dos indicadores, designados de Objetivos e Resultados Chave (OKR, na sua sigla inglesa) acompanhando-os de planos de ação concretos. Esta metodologia alargou-se a todos os indicadores chave de desempenho da Empresa, não sendo os indicadores ESG exceção.

As nossas pessoas

Quanto às nossas Pessoas, tem como objetivo a promoção de uma cultura organizacional positiva, garantindo a igualdade de oportunidades nas condições de acesso à saúde, bem-estar, conciliação, qualificação e progressão. Em relação à [gestão do talento](#), a estratégia passa por melhorar a

experiência do trabalhador/a e o seu grau de satisfação, de forma a incrementar o compromisso de todos e de todas, tornando cada um/a num/a embaixador/a da Marca CTT.

Em 2023, os CTT alargaram o âmbito da certificação como Empresa Familiarmente Responsável, já obtida pelos CTT Correios de Portugal, S.A., pela CTT Expresso e pela CTT Contacto em 2022, ao Banco CTT e à 321 Crédito. Enquanto isso, a facilitação da interação dos/as trabalhadores/as com diversos aspetos da sua vida no seio da Empresa continua a ser facilitada pela implementação de novos módulos da plataforma MyCTT.

O programa “Vitória” continuou a ter um impacto relevante, incidindo sobre os/as trabalhadores/as com restrições ao trabalho de forma a ajustar tarefas, ou a realocá-los a novas funções.

Relativamente à maior diversidade na gestão, os CTT apresentavam, à data de 31 de dezembro de 2023, a presença de 39,9 % de mulheres em posições de liderança de topo e intermédia, (0,6 p.p.) que em 2022. A ambição é atingir 45,0% até 2025.

Impacto Social

Na vertente do envolvimento com as comunidades, um indicador de referência aponta para a ambição de dedicar 1,0% do EBIT Recorrente anual a iniciativas sociais até 2025, nomeadamente através da sua política de donativos. A realização deste OKR, em 2023, ficou abaixo do planeado, muito mais por via do incremento do denominador do que por qualquer falha na realização dos donativos programados. Em 2023, o foco interno foi para a consolidação de procedimentos e a aprovação, já no último trimestre, de um Plano de Impacto Social, definindo pré-requisitos e métricas de acompanhamento das iniciativas apoiadas, foi o culminar de um [percurso com várias etapas](#).

De modo que os/as próprios/as trabalhadores/as dos CTT colaborem para o aumento deste impacto, quer na comunidade, quer no ambiente, o grupo definiu como compromisso garantir que os participantes nas iniciativas de [voluntariado](#) consagrem, em média, 3 dias úteis por ano a iniciativas e programas sociais organizados e apoiados pela Empresa. Em 2023, o foco passou a estar em ações desenhadas especificamente para atender às necessidades e características específicas das áreas e direções que as procuraram.

A 10.ª edição da iniciativa “[Uma Árvore Pela Floresta](#)”, uma parceira muito bem sucedida com a Quercus, somou ao pecúlio de edições anteriores, fazendo com que, no total, já tenham sido plantadas cerca de 118 mil árvores desde 2014. Esta efeméride foi assinalada com a venda, pela primeira vez, de uma versão 100% digital do *kit* da iniciativa, através da loja online, um exemplo de *walking the talk* no que diz respeito a mitigar os impactos ambientais da própria iniciativa.

O [Pai Natal Solidário](#) continua a fazer o seu trabalho meritório, ano após ano. Um total de 1 841 cartas escritas por crianças desfavorecidas foram recebidas, propiciando um Natal mais feliz em 2023, e os brinquedos que pediram ao Pai Natal foram entregues por cidadãos/ãs anónimos/as nas nossas lojas, para serem depois enviados para as instituições que acolhem estas crianças, ainda a tempo da Consoada.

O *target* de aquisição de 75% das compras a *players* locais (*i.e.* ibéricos), como política de apoio à economia e às comunidades locais, foi amplamente atingido. No final de 2023, 99,5% dos processos de *procurement* recorreram a parceiros portugueses ou espanhóis, um incremento de 1,6 p.p. face a 2022. A política de envolvimento com os/as fornecedores/as está detalhada num [capítulo](#) exclusivamente dedicado ao assunto.

Sustentabilidade ambiental

Os CTT têm uma posição forte nas dimensões ESG, em particular no que diz respeito ao seu desempenho ambiental, tendo como principal objetivo reduzir as suas emissões diretas e indiretas em

55% até 2030, compensando as remanescentes com vista a atingir um balanço neutro em carbono. O principal foco desta meta é garantir que a sua frota de última-milha seja composta por 50% de veículos 'verdes' na última-milha até 2025 e 100% até 2030.

Resultado desta motivação é o reforço da frota elétrica CTT, que contava com 615 veículos em operação no final de 2023, um crescimento de 28,7% face a 2022. A consequência do investimento na última milha da distribuição, o foco dos CTT, neste momento, foi visível: 19,6% (+4,3 p.p. que em 2022) dos veículos que levam os objetos postais ao seu destino são elétricos. Salienta-se ainda o reforço na infraestrutura de carregamento com a instalação progressiva de carregadores. Ao mesmo tempo que intensifica a reconversão da sua frota própria, os CTT começaram a virar o seu foco para a frota das empresas subcontratadas, com inquérito de caracterização lançado em Portugal e Espanha.

Além dos esforços em curso, realizados pelos CTT para a descarbonização da última-milha, todos os anos é levada a cabo uma iniciativa de compensação carbónica das emissões resultantes da atividade própria de transporte e distribuição de encomendas e expresso, em Portugal. Os projetos a financiar, sendo um nacional e outro internacional, são elegidos através de votação online pelo público, que decorreu em setembro de 2023. Os projetos vencedores elegidos a financiar são a "Recuperação de animais selvagens" (nacional) e "Envira – Prevenção da desflorestação" (Brasil).

Salienta-se ainda que 100% da eletricidade consumida pelos CTT provém de fontes renováveis, com 100% dos edifícios com energia verde. Ainda neste campo, em outubro 2022 tinha sido celebrada uma parceria estratégica com a EDP para a instalação de centrais de produção de energia solar em mais de 40 localizações dos CTT, de norte a sul do País, criando bairros solares. O excedente é injetado na rede, pela EDP às comunidades envolventes, gerando retorno direto sobre este investimento. Ao longo do ano de 2023, cerca de 20 instalações entraram em funcionamento, tendo sido concretizado o primeiro passo neste projeto.

Em 2023, os CTT mantiveram e reforçaram o seu posicionamento como líderes e pioneiros nos temas da sustentabilidade, quer a nível nacional, quer setorialmente, assumindo-se como *best in class* no panorama postal internacional. Prova disso foi o reforço da classificação no *rating*, do International Post Corporation – IPC, designado *Sustainability Measurement and Management System*. A melhoria no desempenho neste *rating*, permitiu reforçar o 5.º lugar total, a nível global, de entre 26 operadoras participantes. No CDP, os CTT foram distinguidos com nível de Liderança, na vertente *Climate Change*, com a pontuação de A-. Especificamente, obtivemos nível máximo (A) no que respeita às metas de gestão carbónica, às emissões de âmbito 1 e 2 e aos processos de gestão de risco.

Outro foco estratégico é a da promoção da economia circular, nesse campo, 82,4% dos produtos pertencentes à oferta de correio, encomendas e expresso já incorporam materiais reciclados ou reutilizados, o que posiciona bem os CTT na rota para atingir a meta de incorporação deste tipo de materiais em 100% desta oferta até ao final da década. Em 2023, destacou-se a emissão filatélica dedicada a São Francisco de Assis, a primeira realizada exclusivamente com recurso a papel 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.

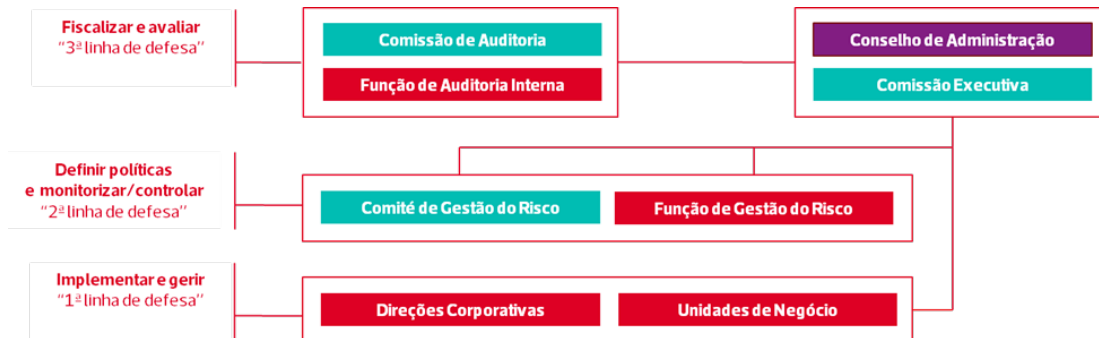
No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT possui um sistema de gestão de riscos autónomo, suportado num conjunto de conceitos, princípios, regras e num modelo organizacional aplicável e ajustado às especificidades e ao enquadramento regulamentar da sua atividade. Contudo, está estabelecido um modelo 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:



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, 203-2, GRI 403-2, 413-2

De acordo com alguns princípios gerais relacionados com a natureza, as causas e a forma como são geridos, os riscos nos CTT estão divididos em três categorias principais: estratégicos, operacionais e financeiros.

- Riscos estratégicos:** resultam essencialmente de fatores externos que, explorando constrangimentos e fragilidades internas, podem impactar negativamente o desempenho económico, a competitividade e/ou a resiliência a médio prazo da empresa. Incluem-se nesta categoria riscos relacionados com a interrupção do negócio, com as forças competitivas do mercado, com a procura de produtos e serviços e com a operação num ambiente fortemente regulado, em particular as obrigações do SPU. O nível de exposição aos riscos estratégicos é acompanhado e discutido ao longo do ano em sede de Comité de Gestão do Risco.
- Riscos operacionais:** resultam de falhas na execução dos processos de negócio, nomeadamente no cumprimento de padrões e regulamentos, e podem causar danos financeiros ou reputacionais elevados e afetar a resiliência do negócio a médio prazo. Incluem-se nesta categoria riscos relacionados com o incumprimento de obrigações estatutárias, regulamentares e legais, com a propriedade, operação, desenvolvimento, capacidade e dependência dos sistemas de informação na atividade da empresa, com fatores ambientais, sociais e de governo (ESG), com as práticas laborais e a cultura organizacional e com falhas de qualidade do serviço prestado ao cliente. O nível de exposição aos riscos operacionais é monitorizado mensalmente através de um conjunto de *Key Risk Indicators* (KRI).
- Riscos financeiros:** resultam de fatores exógenos e/ou internos que podem comprometer a gestão eficiente dos recursos financeiros, alterando a situação líquida da empresa de forma material e inesperada. Estão incluídos nesta categoria os riscos de taxa de juro, de liquidez, de capital, de responsabilidades com benefícios a empregados, de reporte financeiro, entre outros. O nível de exposição aos riscos financeiros é monitorizado pelo menos trimestralmente através de um conjunto de *Key Risk Indicators* (KRI). Uma visão mais detalhada sobre a gestão específica de riscos financeiros é apresentada na nota 17 do Capítulo 7 (Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais) deste relatório.

Na tabela seguinte destacam-se alguns dos riscos mais relevantes a que os CTT se encontram expostos:

	Negócios impactados	Categoria	Tendência
Ciberincidentes		Estratégico	
<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 incidentes de cibersegurança. Neste domínio os CTT têm continuado a sua aposta no reforço de controlos tecnológicos de segurança, na adoção de modelos de governo, 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>			

Desempenho ESG	Negócios impactados 	Categoria Operacional	Tendência
<p>A regulamentação em matéria de relato de sustentabilidade tem vindo a aumentar em exigência e em complexidade, trazendo enormes desafios para as organizações. A forma como estas respondem à agenda ESG é, assim, alvo de um escrutínio cada vez maior por parte das diversas partes interessadas, nomeadamente investidores, reguladores e clientes. Os CTT assumem uma posição sólida em cada uma das dimensões ESG sendo este um dos pilares fundamentais do atual processo de transformação interna. No âmbito do combate às alterações climáticas, os CTT estão comprometidos em reduzir significativamente a sua pegada carbónica até 2030 e delinearam metas de descarbonização alinhadas com o objetivo de limitar a subida da temperatura global a 1.5°C. Em termos ambiciosos os CTT estão ainda comprometidos 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>			
Instabilidade macroeconómica	Negócios impactados 	Categoria Estratégico	Tendência
<p>As expectativas de uma rápida e total recuperação económica após a crise pandémica foram abaladas pelas pressões inflacionistas que acabaram por se agudizar com o eclodir do conflito na Ucrânia em 2022 e que tiveram um reflexo particular no preço dos bens energéticos. A conjuntura económica manteve-se desafiante durante 2023 com uma desaceleração do crescimento global e a inflação a registar valores elevados o que conduziu a uma subida das taxas de juro com consequências graves tanto para empresas como particulares. As incertezas associadas quer à eclosão de novos conflitos no globo, quer ao desenrolar dos atuais poderá prolongar ou até mesmo agravar esta tendência de instabilidade e assim continuar a afetar não só a procura por bens/serviços mas também a capacidade de controlar custos. Os CTT acompanham de perto a evolução da situação macroeconómica global e nacional, desenvolvendo ferramentas e estratégias que visam garantir a flexibilidade necessária para a gestão dos impactos que venham a decorrer de um agravamento destas condições, nomeadamente um cenário de recessão.</p>			
Novas tendências no mercado de trabalho	Negócios impactados 	Categoria Estratégico	Tendência
<p>Ao longo dos últimos anos o mercado de trabalho tem vindo a sofrer bastantes alterações. Em particular, desde a pandemia, tem-se assistido a um aumento da escassez de mão-de-obra, fenómeno que se revela em diversos sectores e profissões e que afeta não só a procura por quadros altamente qualificados, em especial no segmento da tecnologia, mas, também, por perfis com menor grau de qualificações para desempenho de tarefas operacionais. A flexibilidade no trabalho é outra tendência que tem ganho destaque sendo muito valorizada pelos profissionais que dão cada vez mais importância ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Face a todas estas alterações, os CTT têm vindo a atuar no sentido de atrair e recrutar no mercado novos conhecimentos e competências, reter e desenvolver os quadros técnicos e chefias existentes, reforçando a motivação, a coesão das equipas e a cultura organizacional. Nesta matéria saliente-se ainda que desde 2022 os CTT estão certificados como Empresa Familiarmente Responsável (EFR), uma distinção que visa reconhecer as empresas que promovem a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.</p>			

Saúde e segurança	Negócios impactados	Categoria	Tendência
<p>A ocorrência de acidentes de trabalho constitui um risco significativo num universo de trabalhadores tão vasto e disperso geograficamente como o dos CTT. Nas áreas operacionais os CTT estão particularmente expostos ao risco de sinistralidade rodoviária. Atentos a este problema, os CTT lançaram um programa formativo específico de prevenção rodoviária visando quer a redução do número de acidentes rodoviários, quer a redução do número de dias de incapacidade deles resultantes. Noutras vertentes os CTT têm assumido o compromisso de assegurar aos seus trabalhadores todas as condições de segurança nos vários aspetos do seu trabalho com vista a prevenir acidentes e consequentes lesões bem como a promover um ambiente laboral saudável. A todos os trabalhadores dos CTT e respetivos familiares é disponibilizado um Plano de Saúde enquanto aos restantes trabalhadores do Grupo é oferecido um seguro de saúde. Os CTT contam ainda com as certificações do referencial ISO 45001 no âmbito de Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança ocupacionais.</p>		Operacional	
Estrutura de custos no correio	Negócios impactados	Categoria	Tendência
<p>A intensificação do fenómeno de digitalização e substituição do correio físico por outras formas de comunicação digital têm conduzido a uma queda sistemática do tráfego postal ao longo dos últimos anos. Ainda que os CTT venham desde há muito tempo a empreender um esforço continuado com foco no controlo de custos e na eficiência das operações para fazer face a esta queda de procura e à consequente pressão nos rendimentos operacionais globais onde o peso do negócio postal ainda é significativo, persiste o desafio de continuar a compensar futuras reduções de tráfego postal com a otimização da estrutura de custos operacionais e estruturais sem comprometer os níveis de serviço. Este desafio tende a ser agravado pelo contexto económico atual nomeadamente, e de forma mais relevante, pela elevada inflação e pelo crescimento dos custos laborais.</p>		Estratégico	
Desastres climáticos	Negócios impactados	Categoria	Tendência
<p>O ano de 2023 foi o ano mais quente alguma vez registado a nível global e o segundo na Europa. Em Portugal foram quebrados vários recordes mensais de temperatura, prolongando a situação de seca extrema em alguns locais. 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 vindo a preparar-se para estas ocorrências nomeadamente através da revisão das suas políticas e procedimentos de continuidade de negócio, adaptando-os à nova dinâmica dos negócios num contexto de alterações climáticas. Adicionalmente, têm vindo a ser adotadas estratégias adequadas e equilibradas de gestão e transferência de risco associado a danos humanos e materiais causados por este tipo de fenómenos extremos.</p>		Estratégico	

Negócios CTT

3.1 Correio

3.2 Expresso e Encomendas

3.3 Banco CTT

3.4 Serviços Financeiros

3.5 Perspetivas futuras



3. NEGÓCIOS CTT

3.1 Correio

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** de Correio e Outros atingiram 434,1 M€ em 2023 (-26,8 M€; -5,8% t.v.h). Este decréscimo, face a 2022, foi influenciado por dois efeitos registados no 1T22: (i) a receita do projeto de venda de computadores (21,5 M€) das **soluções empresariais** e, (ii) a receita adicional do **correio internacional de saída** em fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa (3,5 M€), tendo esta impactado em concreto a receita do correio transaccional.

Excluindo esses efeitos, os rendimentos do Correio e Outros teriam ficado genericamente estáveis (-1,8 M€; -0,4% t.v.h), beneficiando do crescimento do correio transaccional (+4,5 M€; +1,3%, excluindo o efeito das eleições).

Em 2023 os rendimentos de **correio transaccional** atingiram 342,6 M€ (+1,0 M€; +0,3% t.v.h), pelas prestações positivas do **correio registado** (+8,8 M€; +7,0% t.v.h) e do **correio internacional de entrada** (+0,8 M€; +4,6% t.v.h). O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 0,9 M€ (-2,1% t.v.h) penalizado pela receita adicional das eleições realizadas no 1T22. Excluindo esse efeito, este teria um crescimento de 2,6 M€ (+6,7% t.v.h). Verificaram-se decréscimos no **correio normal** (-6,2 M€; -4,7% t.v.h), no **correio azul** (-1,3 M€; -16,3% t.v.h) e no **correio verde** de (-0,4 M€; -4,4% t.v.h).

As restantes linhas de negócio apresentaram decréscimos: **correio editorial** (-0,7 M€; -5,3% t.v.h), **correio publicitário** (-4,5 M€; -26,0% t.v.h), **encomendas do serviço universal** (-0,1 M€; -1,5% t.v.h), **filatelia** (-0,1 M€; -2,9% t.v.h) e **outros produtos e serviços de correio** (-0,8 M€; -17,9% t.v.h).

No negócio de **filatelia** destaca-se o lançamento a 9 de outubro - Dia Mundial dos Correios - da emissão filatélica "São Francisco de Assis - 800 Anos Presépio de Greccio", a primeira emitida pelos CTT em papel 100% reciclado.

Em 2023 as **soluções empresariais** atingiram 44,8 M€ (-22,5 M€; -33,5% t.v.h). Excluindo o efeito da venda adicional de computadores no 1T22, o decréscimo teria sido de 1,0 M€ (-2,2% t.v.h) e está relacionado com a não aposta em 2023 em negócios de bens transaccionáveis, ao contrário do ano anterior. O negócio **business process services** (BPO) cresceu com a integração em pleno da Newspring, empresa especializada em BPO e **contact center**, adquirida pelos CTT em 2021, e com a angariação e implementação de novos negócios em diferentes setores. Destaca-se (i) o aumento da receita associado à solução de **gestão de contraordenações e instrução administrativa**, (ii) o aumento do volume de correio híbrido produzido pela nova versão da plataforma "**e-Carta**", uma ferramenta para os clientes otimizarem os processos internos de envio de correspondência, e (iii) 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.

O **tráfego de correio endereçado** teve um decréscimo de 8,0% t.v.h em 2023. Excluindo o tráfego extraordinário no correio internacional de saída no mês de fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa, esse decréscimo teria sido de 7,8% t.v.h.

Tráfego de correio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Transacional	391,5	365,1	(26,4)	(6,7%)	92,6	86,2	(6,3)	(6,8%)
Publicitário	38,6	30,9	(7,7)	(19,9%)	10,4	9,0	(1,4)	(13,5%)
Editorial	27,6	25,1	(2,5)	(9,0%)	7,2	6,3	(0,9)	(12,0%)
Total endereçado	457,6	421,1	(36,5)	(8,0%)	110,1	101,5	(8,6)	(7,8%)
Publicitário não endereçado	424,6	259,1	(165,5)	(39,0%)	109,7	61,1	(48,6)	(44,3%)

milhões de objetos

Em 2023 o tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 6,7% t.v.h.

O **correio normal** reduziu (-7,5% t.v.h), devido à tendência intrínseca ao sector postal de transformação digital das comunicações.

O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 10,0% t.v.h (- 4,2% t.v.h, excluindo o tráfego das eleições no 1T22). O **correio internacional de entrada** registou um decréscimo de 8,9% t.v.h.

Em sentido contrário, continuou a verificar-se o crescimento do tráfego do **correio registado** (+4,1% t.v.h), impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais em particular do setor do Estado e da banca e seguros.

A variação média de preços do Serviço Universal²³ foi de +6,24% t.v.h em 2023. Este efeito, em conjunto com uma evolução favorável do *mix* de tráfego do correio transacional, levou a que a queda do volume fosse mais que compensada a nível da receita.

O tráfego do **correio publicitário endereçado** registou um decréscimo de 19,9% t.v.h e o **correio publicitário não endereçado** um decréscimo de 39,0% t.v.h. O aumento do preço do papel tem levado alguns clientes a optarem por uma estratégia mais digital. Foram realizadas novas parcerias estratégicas com várias entidades para alargar e complementar a oferta de publicidade digital, procurando desta forma antecipar as necessidades e acrescentar valor aos clientes.

Capilaridade da rede postal

GRI 2-6, 2-25, 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 55 436 clientes por dia nas lojas CTT (-16,0% que em 2022) e uma média de 4 355 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 2023, a rede de contacto com o público era composta por 2 375 pontos de acesso em funcionamento, integrando 569 lojas CTT e 1 806 postos de correio, e ainda 4 089 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 1 424 postos de vendas de selos e de 51 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de

²³ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

marcos e caixas de correio era constituída por 10 730 equipamentos, localizados em 9 619 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existiam ainda 5 063 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 caráter 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.

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.

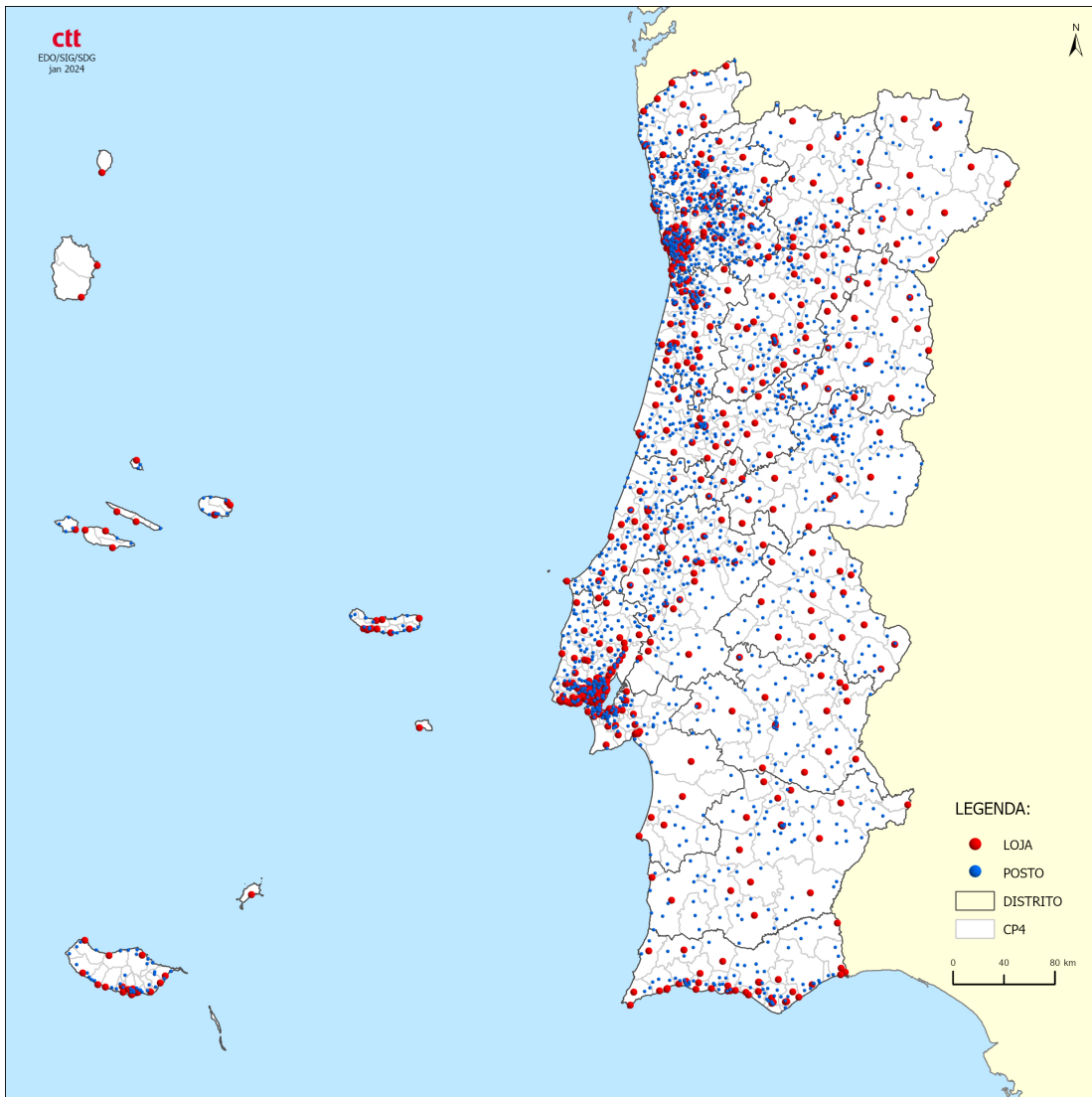
Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, que podem ser verificados na tabela abaixo, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal acima da média comunitária.

Densidade e cobertura postais²⁴

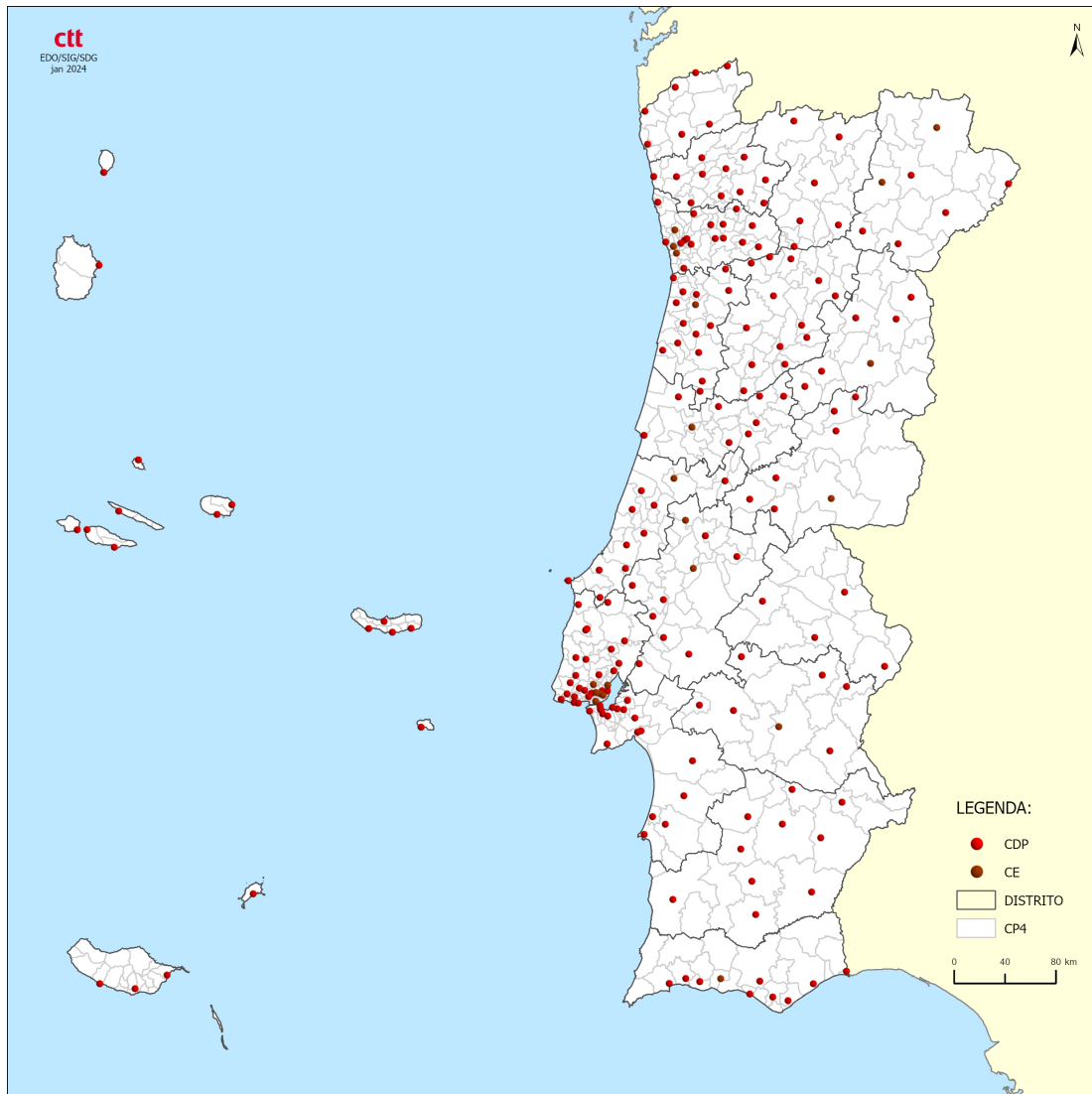
	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Média UE	5 030	4 967	5 081	5 080	n.d.	43	46	48	47	n.d.
Portugal	4 346	4 354	4 392	4 417	4 409	39	39	39	39	39

²⁴ Fonte: União Postal Universal. Para este efeito, foram considerados os estabelecimentos postais fixos. Os dados das Médias Europeias, não disponíveis no RI CTT 2022, foram entretanto divulgados. Os dados portugueses tiveram uma ligeira atualização ao nível do número de habitantes por estabelecimento postal.

Rede de lojas e postos de correio



Rede de centros de distribuição postal



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.

Inspeções e casos de corrupção

GRI 205-3

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção, foram auditadas 137 lojas CTT, 71 Pontos CTT e 75 centros de distribuição postal, representando respetivamente 24%, 20% e 35% do universo elegível.

No desenvolvimento de ações de investigação a casos de corrupção, foram confirmados os seguintes resultados:

- Apropriação de valores: 29;
- Violação de objetos/furto: 7;
- Abandono de correspondência: 3.

Decorrente destes casos, 22 trabalhadores/as demitidos ou punidos por corrupção e registaram-se três rescisões de contrato com prestadores de serviços.

Em 2023, não foram movidos quaisquer processos judiciais relacionados com a corrupção contra os CTT ou os/as seus/uas trabalhadores/as.

Portefólio sustentável

GRI 304-3, 305-5, 306-2

Desde o seu lançamento, em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 163 milhões de euros. No decorrer do ano de 2023, verificou-se uma redução ao uso dos produtos de correio que incorporam características de proteção ambiental por parte dos/as seus/uas clientes.

Entre os resultados do ano passado, a gama “eco” do Correio Verde contabilizou cerca de 5,2 milhões de objetos vendidos, exibindo uma evolução negativa de 12% face ao ano anterior. 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/as clientes. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 66,9 gramas de CO₂e decorrentes da atividade direta da Empresa. Neste sentido, os CTT procedem à aquisição de créditos de carbono financiando dois projetos: um nacional, de conservação de organismos fluviais e preservação de 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 outro internacional, localizado no Brasil e chamado “Ituxi”, que visa 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 2023, a gama eco tem um peso relativo de 31%, no tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 9,1 milhões de objetos.

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, com a particularidade de envelopes de Correio Verde serem também produzidos com o papel 100% reciclado.

Filatelia

GRI 2-6

Os CTT obtiveram 41 grandes prémios de *design* filatélico entre 1962 e 2023, aos quais se juntam mais 10 prémios de qualidade gráfica e conteúdos dos 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.

Emissões filatélicas comemorativas 2023	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cripto Stamp</i> CTT - “Caravela” • Vultos da história e da cultura • Castelos e fortalezas da raia • Mosteiro da Batalha - Património da Unesco • Centro de Arte Moderna Gulbenkian • Portugal e as religiões • Instrumentos musicais das bandas filarmónicas • 100 anos do IPO de Lisboa Francisco Gentil • 100 anos do Parque Serralves - Nova Ala da Fundação de Serralves • 100 anos do Corpo Nacional de Escutas • 150 anos de Alberto Santos-Dumont • 150 anos da Carris • 200 anos dos Postos de Correio em Portugal • 500 anos da Casa dos Bicos • 800 anos do Presépio de Greccio - São Francisco de Assis • Festivais mediterrânicos - Euromed • Europa 2023 – Paz valor da humanidade • Jornada mundial da juventude - 2.º grupo • Figuras mundiais da história e da cultura 	Acontecimentos Nacionais e Internacionais
<ul style="list-style-type: none"> • Etnobotânica portuguesa • Fauna terrestre dos Açores • Espécies endémicas da Madeira 	Ambiente e Sustentabilidade

Livros filatélicos

- Castelos e fortalezas na raia luso-espanhola
- Portugal e as religiões – A Herança da Diversidade
- Viagem botânica por Portugal
- Os bichos do marco do correio
- Portugal em selos 2023

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 2023, foi mantida a tradição com o lançamento em circulação de várias emissões filatélicas e livros, todas elas produzidas com papel certificado FSC. Os temas abordados em 2023 foram a “Fauna Terrestres dos Açores”, “Etnobotânica” e as “Espécies Endémicas da Madeira”, num total de 943 mil de unidades filatélicas, e um livro sob o tema “Viagem Botânica por Portugal”. Em 2023, foram também lançadas as primeiras pagelas impressas em papel 100% reciclado não revestido que combina ainda com os rigorosos critérios ambientais da certificação *Blue Angel*:

- A emissão “Europa – Paz Valor da Humanidade”; e
- A emissão “São Francisco de Assis - Presépios de Greccio”.

Livros temáticos

Este ano, os CTT dedicaram a edição de pequenos livros infantis a temas de sustentabilidade. Foram lançadas duas coleções, a CTT Mini, dirigida a crianças entre os 3-6 anos, e a CTT Júnior, para os designados *tweens*, até aos 12 anos. Venderam-se no total 1 182 livros, em 2023, que geraram cerca de 6 mil € de receita.

As edições publicadas, na coleção Mini, foram:

- “Apaga a Luz”: livro acerca da importância da eficiência energética e dos hábitos de poupança de eletricidade em casa;
- “Tomar banho em cinco minutos (ou menos)”: explicação de como, através de uma canção conhecida, se pode reduzir o tempo que se passa no banho, assim como outras dicas para reduzir o consumo de água;
- “Escrevi à minha avó e... ela respondeu”: sobre as vantagens da comunicação por carta, como meio mais empático e emocional, especialmente em contextos de distanciamento físico e solidão.

Da coleção Júnior, saíram as seguintes edições:

- “Olh’ó passarinho! Aproveita a Natureza!”: acerca do crescente hábito de consumir entretenimento através de aparelhos digitais e a importância de manter um contacto humano com as outras pessoas e com o meio natural;
- “A Chefa, a igualdade das palavras aos atos”: dedicado a quebrar tabus sobre a liderança de género e a presença de mulheres em profissionais tradicionalmente masculinizadas;
- “Vamos vestir um Futuro melhor”: sobre as tendências da *fast fashion* e a geração de grandes quantidades de resíduos, enquanto se participa (mesmo que inconscientemente) num ciclo de exploração do trabalho de pessoas do outro lado do mundo, em especial, crianças.

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

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas atingiram 340,6 M€ em 2023 (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), devido ao crescimento do tráfego em Espanha e em Portugal, beneficiando de ganhos de quota de mercado e do aumento da adoção do *e-commerce*.

Os **rendimentos em Portugal** registaram 149,1 M€ em 2023 (+16,9 M€; +12,8% t.v.h) e o tráfego totalizou 38,9 milhões de objetos (+17,6% t.v.h).

A atividade **CEP** teve rendimentos de 135,8 M€ em 2023 (+16,9 M€; +14,3% t.v.h), com um aumento do tráfego por dia útil de 18,4% t.v.h. Este crescimento foi suportado, essencialmente, por clientes de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* internacionais. O risco de concentração de negócio é significativamente baixo, devido à elevada diversificação sectorial dos clientes da atividade CEP.

O incremento que se verifica centrado na atividade de *e-commerce*, é reflexo do aumento significativo do comércio eletrónico, impulsionado pelo maior acesso à internet, pela conveniência nas transações e pelo contínuo desenvolvimento dos sistemas de pagamento, promovendo uma experiência mais segura para os consumidores.

A linha de produto **banca** registou, em 2023, rendimentos de 4,3 M€, mantendo-se estável (-0,3% t.v.h), num contexto de redução do número de pontos da rede bancária e da frequência de recolha/entrega, compensado em parte pelo aumento de preços.

Os rendimentos da linha de produto **carga** situaram-se em 4,0 M€ em 2023 (-19,2% t.v.h). Este decréscimo está relacionado com a alteração da estratégia operacional, que visou encontrar uma solução para posicionar esta linha de produto em níveis de margem positivos (a margem de contribuição em 2023²⁵ foi de 18,5%), o que implicou a saída de alguns clientes e o abandono de alguns sectores de atividade sem sinergias operativas.

A **logística**, que constitui um pilar do desenvolvimento da estratégia de integração vertical com o CEP, registou rendimentos de 3,9 M€ em 2023 (+13,5% t.v.h). Esta evolução assentou no crescimento de negócio de clientes atuais e de clientes ganhos recentemente, tanto no *e-commerce* como B2B.

Os CTT continuaram a desenvolver a sua rede de **cacifos Locky**, superando os 820 cacifos instalados em Portugal, com cerca de 330 adicionais já contratados e mais de 600 em negociação. No total, a rede de cacifos Locky conta com cerca de 1 150 cacifos instalados e/ou contratados. Os cacifos Locky fazem parte da **rede de pontos de entrega CTT**, a maior e mais capilar rede nacional com mais de 3.000 pontos onde os clientes podem receber e enviar as suas encomendas. Os cacifos Locky permitem aos clientes levantar, enviar e devolver as suas encomendas, com a máxima conveniência, 24 horas por dia na maioria dos cacifos, todos os dias da semana. Localizam-se em diversos locais do país, nomeadamente em centros comerciais, supermercados, bombas de gasolina e plataformas de transporte intermodal, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais. Os cacifos Locky são uma rede agnóstica e conta desde o 4T23 com mais um transportador, além dos CTT, a usar a sua rede. O trabalho da oferta Locky foi reconhecido nos *Portugal Digital Awards*, em que CTT saíram vencedores na categoria “*Best of Customer&Consumers Project*”.

Os **rendimentos em Espanha** registaram 186,8 M€ em 2023 (+51,9% t.v.h), com 61,7 milhões de objetos (+57,4% t.v.h.). A destacar o notável crescimento a dois dígitos (“*double digit*”) a partir do 2T23, tanto em receita (+36,6% t.v.h. no 2T23, +58,0% t.v.h. no 3T23 e +107,4% t.v.h. no 4T23) como em tráfego (+44,2% t.v.h. no 2T23, +68,9% t.v.h. no 3T23 e +126,8% t.v.h. no 4T23), com destaque para o 4T23 que mais que duplicou o tráfego do 4T22.

O crescimento alcançado é suportado em clientes estratégicos, especialmente *e-sellers* internacionais, que continuaram a apresentar uma evolução positiva, impulsionada pela entrada de novos clientes relevantes, e também fruto de uma maior e mais focada atividade de marketing e comercial na carteira de clientes e em todos os segmentos, com destaque para os de menor dimensão (clientes com tráfego diário inferior a 20.000 objetos), os quais alcançaram um desempenho positivo, contribuindo para uma maior diversificação da receita. Esse crescimento também foi viabilizado pelos investimentos realizados antecipadamente em resposta à expansão do mercado em Espanha.

²⁵ Receitas deduzidas de gastos diretos operacionais (exclui *overheads*, essencialmente edifícios e frota).

De realçar que a CTT Express manteve um serviço de qualidade com altos índices de eficácia na entrega, para um aumento de tráfego por dia útil de +57,7% t.v.h em 2023.

A nova unidade em San Fernando de Henares já está a laborar em pleno, acrescentando capacidade à rede de tratamento e prestando o serviço de desalfandegamento (*customs clearance*), integrado com a entrega na última milha, reduzindo significativamente os prazos de entrega para o tráfego fora da União Europeia.

Acresce também a incorporação na rede de mais de 10.000 pontos de conveniência em Espanha que, somados à rede dos CTT em Portugal, configuram-se como a maior rede de pontos de conveniência de toda a Península Ibérica.

Este crescimento consolidou a rentabilidade da CTT Express, o que permitiu alcançar em 2023 um EBIT recorrente positivo de 6,7 M€, em contas individuais, contribuindo para o bom desempenho do grupo CTT. Este EBIT recorrente representa uma margem de 3,4%. De salientar que em 2022 tinha sido o ano em que a CTT Express tinha alcançado o *break even* do EBIT recorrente.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 4,7 M€ em 2023 (+21,0% t.v.h). O crescimento verificado foi suportado pela parceria com um transitário em África, iniciada no final do 1T22.

Para conhecer a últimas inovações relacionadas com os cacifos Locky vide o [capítulo 4.3.1](#).

Portefólio sustentável

GRI 2-29, GRI 302-5, 304-3, 305-5, 306-2

O serviço Ciclo CTT é uma solução sustentável que permite aos retalhistas montar uma operação de economia circular. Em parceria com a Loop e a FNAC, esta solução tem por objetivo 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.

As Embalagem Eco Reutilizável, para entrega de encomendas com uma capacidade de resistência prevista até 50 envios, permite 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) disponível para clientes empresariais, 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 244 mil objetos, representando uma receita de cerca de 310 mil euros.

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

Os CTT voltaram a colocar os projetos para compensação carbónica das emissões diretas da oferta de expresso em Portugal à votação do público, através do *website* CTT. Esta é uma iniciativa, que adiciona aos esforços em curso, realizados pelos CTT, para descarbonização da última-milha, a compensação das respetivas emissões carbónicas resultantes da atividade própria de transporte e distribuição de encomendas e expresso, em Portugal. Os projetos vencedores, com benefícios ambientais positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais em que se inserem, foram o projeto 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, e o projeto “Envira – Prevenção da desflorestação”,

no Brasil, que tem como objetivo a proteção florestal e a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável.

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 147,7 M€ em 2023 (+21,8 M€; +17,3% t.v.h). O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 98,8 M€ em 2023 (+24,4 M€; +32,9% t.v.h). Os juros recebidos aumentaram 51,7 M€ face a 2022, beneficiando da subida de taxas de juro e do crescimento de volume. Os juros pagos aumentaram 27,3 M€ face a 2022 devido ao aumento das taxas de remuneração dos depósitos dos clientes e securitizações de crédito automóvel.

Os juros recebidos do **crédito automóvel** atingiram 53,1 M€ em 2023 (+8,0 M€; +17,7% t.v.h), beneficiando do crescimento da carteira líquida de imparidades de 860,3 M€ (+13,2% face a dezembro de 2022) e de uma taxa de juro média de 6,2% durante o ano 2023, estável face a 2022. A produção de crédito automóvel situou-se em 270,3 M€ em 2023 (+3,0% t.v.h).

Os juros recebidos de **crédito à habitação** situaram-se em 23,2 M€ em 2023 (+17,6 M€; +314,8% t.v.h), tendo em conta que as taxas Euribor foram significativamente mais altas face ao período homólogo. As taxas de referência do crédito habitação refletiram um forte crescimento em resultado da subida das taxas de juro diretas definidas pelo Banco Central Europeu (BCE), devido ao aumento da inflação na zona euro. A carteira de crédito habitação líquida de imparidades ascendeu a 727,5 M€ em 2023 (+10,5% face a dezembro de 2022). A produção de crédito à habitação situou-se em 212,2 M€ em 2023 (+66,7 M€; +45,8% t.v.h).

De destacar ainda os outros juros recebidos, que registaram um aumento de 22,5 M€ em 2023 face a 2022, para o qual contribuiu essencialmente o **excedente de liquidez** aplicado junto do Banco de Portugal.

A carteira de crédito ao consumo do **cartão Universo** gerou rendimentos de 20,9 M€ em 2023 (-0,8 M€; -3,6% t.v.h), com base numa carteira (ativos médios ponderados pelo risco) de 297,5 M€ em 2023. O término da parceria em 31 de dezembro de 2023, face ao contexto económico atual em particular de taxas juro e do custo do risco associado, permitirá melhorar o perfil de risco e fortalecer o balanço e solvabilidade do Banco CTT aumentando a sua flexibilidade.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 46,2 M€ em 2023 (+0,7 M€; +1,6% t.v.h), na medida em que no atual contexto económico o foco tem estado no crescimento dos recursos, nomeadamente dos produtos de balanço.

Os **depósitos de clientes** (retalho) situaram-se em 3 091,0 M€ em dezembro de 2023 (+37,7% face a dezembro de 2022), com um aumento de 174,4% dos depósitos remunerados e uma redução de 16,5% dos depósitos à ordem, face a dezembro de 2022. O **número de contas** foi de 647 mil em 2023 (mais 45 mil do que em dezembro de 2022).

O **rácio de transformação** (consolidado) ascendeu a 51,0% no final de dezembro de 2023.

O **custo do risco** (consolidado e acumulado a dezembro de 2023) situou-se em 1,3%, reduzindo 0,1 p.p. face a dezembro 2022, influenciado por níveis maiores de risco nas carteiras de crédito ao consumo, em particular com o cartão Universo. É de notar que a terminação da atividade relativa ao cartão Universo irá reduzir o risco da carteira de crédito do Banco CTT.

Assim, o Banco CTT encontra-se bem posicionado para atingir os **objetivos de 2025**, divulgados em setembro 2023:

- Atingir 700 mil a 750 mil contas abertas (face às 647 mil em 2023);
- Crescer em recursos captados e em crédito concedido para um volume de negócio acima dos 7 MM€ (face aos 5,8 MM€ em 2023);
- Melhorar a rentabilidade, com resultados antes de impostos entre 25 M€ a 30 M€ (face aos 21,0 M€ em 2023).

Portefólio sustentável

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

Dando continuidade à oferta de produtos financeiros sustentáveis, o Banco CTT disponibilizou o Crédito Habitação Sustentável, que privilegia a compra de casas energeticamente eficientes com condições especiais no crédito habitação, o Crédito Pessoal Energias Renováveis com vista à melhoria da eficiência energética da casa, com condições especiais para a aquisição de painéis solares e outros equipamentos, e o Crédito Auto Novo Elétrico com condições especiais de financiamento na aquisição de um veículo elétrico.

Fez ainda parte da oferta de soluções de poupança e investimento, o produto “Banco CTT Investimento Sustentável”, comercializado 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, numa medida que já atinge 70% do total de parque de cartões. Em dois anos de parceria com o Movimento Merece, foram reciclados cerca de 53 mil cartões e de acordo com a dinâmica do projeto, garantiu-se a plantação de 1 200 árvores, o que equivale a uma poupança estimada de 30 toneladas de CO₂e.

3.4 Serviços financeiros

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 62,8 M€ em 2023 (+2,1 M€; +3,4% t.v.h). Este desempenho positivo, quando comparado com 2022, advém dos serviços financeiros, nomeadamente dos títulos de dívida pública, em especial dos certificados de aforro, que registaram comportamentos distintos no decorrer do ano.

Nos primeiros cinco meses de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de emissão, induzidos pela maior atratividade do produto. A alteração das condições de comercialização, nomeadamente taxas de juro mais baixas e a diminuição dos limites máximos de aplicação por subscritor, reduziram a atratividade dos títulos da dívida pública e limitaram a sua subscrição no resto do ano.

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) registaram rendimentos de 50,7 M€ em 2023 (+8,8 M€; +21,1% t.v.h).

Os **títulos da dívida pública** (certificados de aforro e certificados do tesouro poupança crescimento) apresentaram rendimentos de 44,4 M€ em 2023 (+10,9 M€; +32,7% t.v.h).

Durante o ano 2023, foram efetuadas subscrições no montante de 12 590,1 M€ com uma média de 50,8 M€/dia (32,7 M€/dia em 2022), que compara com 8 138,0 M€ de subscrições em 2022 (e com a média de 4,1 mM€ no período 2019-21).

O desempenho favorável dos títulos da dívida pública permitiu absorver a evolução negativa dos **vales**, que registaram rendimentos de 4,2 M€ em 2023 (-1,8 M€; -30,3% t.v.h). Este decréscimo deveu-se ao facto de, em 2022, os vales terem beneficiado de emissões de novas prestações sociais, integradas nos apoios extraordinários atribuídos no âmbito da pandemia, aliado à quebra estrutural resultante da substituição deste meio de pagamento, maioritariamente por transferências bancárias.

Os CTT reforçaram a dinamização comercial não só dos **produtos financeiros não bancários**, na área de seguros reais, incluindo auto, saúde, acidentes pessoais, multi-riscos, entre outros, com o acordo de distribuição assumido com a Generali, como também da **prestação de serviços**, onde se destaca a parceria com a Prosegur para venda de alarmes, lançada no final do mês de setembro.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 10,8 M€ de rendimentos em 2023 (-7,3 M€; -40,2% t.v.h). A estratégia definida para a rede de retalho passa por a reposicionar como uma plataforma de serviços de retalho, distribuindo: (i) dívida pública; (ii) produtos de seguros; (iii) produtos e serviços de correio e de expresso e encomendas, primordialmente em *self-service*; e (iv) serviços de conveniência para os cidadãos. Naturalmente que este reposicionamento, incluindo a decisão de descontinuar a comercialização de alguns produtos, incluindo as “raspadinhas” em julho de 2023, impactou a evolução desta atividade em 2023.

3.5 Perspetivas futuras

GRI 2-6

Em 2023 os CTT continuaram o seu caminho de transformação tendo conseguido colher já resultados dessa estratégia no segmento **Expresso e Encomendas**, alcançando volumes recorde em Portugal e Espanha. O aumento do tráfego foi impulsionado não só pelo crescimento do mercado de *e-commerce* ibérico, mas também pelo ganho de clientes relevantes por parte dos CTT. Tal foi conseguido graças à elevada capacidade e qualidade de serviço que derivaram dos investimentos realizados no passado. Continuam assim a crescer em quota de mercado de modo a liderar o mercado ibérico.

Os CTT divulgaram objetivos ambiciosos de crescimento do **Banco CTT**, tanto em número de contas de clientes, como em volume de negócio e rentabilidade. Em linha com estes objetivos o Banco CTT atingiu em 2023 um aumento expressivo de contas, depósitos, volumes de crédito e rentabilidade. O Banco CTT irá continuar a investir na melhoria da experiência do cliente (sistemas informáticos e aplicação) com o objetivo de aprofundar e intensificar a relação com o cliente e assim aumentar o envolvimento com os atuais e futuros clientes.

A mudança para uma estratégia focada na venda de serviços nas lojas CTT está a surtir efeito com o desenvolvimento de parcerias para a venda de seguros (Generali) e recentemente para a venda de alarmes (Prosegur).

Finalmente no **Correio** foi implementado com sucesso um aumento de preço em 2023, tendo ocorrido, já em 2024, um novo aumento de modo a contrabalançar a queda do tráfego devido à maior digitalização. Mantêm-se ainda assim o foco no controlo de custos e na venda de soluções empresariais aos nossos clientes, de modo a garantir a sustentabilidade deste negócio.

Tendo em conta os resultados registados em 2023 e os objetivos traçados para 2025, os CTT pretendem em 2024: (i) manter o foco na expansão da presença no mercado ibérico de expresso e encomendas de modo a tirar proveito da crescente tendência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (ii) continuar a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na flexibilidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital; (iii) prosseguir com o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; (iv) dar 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.

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, bem como dos riscos severos ao nível do funcionamento das cadeias de logística, nomeadamente no Mar Vermelho.

Neste contexto, a ambição dos CTT para 2024 é continuar a crescer, com as receitas consolidadas a aumentarem em "um dígito médio / *mid single digit*". Relativamente ao EBIT recorrente consolidado, impulsionado pelo forte crescimento das unidades ibéricas de Expresso e Encomendas, é esperado que se situe acima de 88 milhões de euros, assumindo colocações de dívida pública de cerca de 3 mM€. Importa ainda referir que o crescimento do EBIT será mais pronunciado no 2S24 devido ao desempenho anormalmente forte dos Serviços Financeiros no 1S23.

O ano de 2024 deverá continuar a ser marcado por elevados níveis de incerteza, tanto a nível (i) económico, incluindo a evolução da inflação e consequente reação dos bancos centrais no que concerne às taxas de juro, como (ii) geopolítico, incluindo os conflitos no Médio Oriente e na Europa, que deverão continuar a colocar riscos nas cadeias de abastecimento globais.

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 permita 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 contexto, no dia 19 de março de 2024, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024 o pagamento de um dividendo de 17,0 cêntimos de euro por ação. Esta proposta representa um rendimento de dividendos de 4,9% e um rácio de distribuição de 35%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT, bem como termos e condições legais e regularmente aplicáveis. Simultaneamente, os CTT anunciaram também a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024, no âmbito do programa de recompra de ações iniciado em 2023 e que está a esta data a decorrer, o cancelamento de até 7.650.000 ações representativas de até 5,3% do capital social já adquirido, ou a serem adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações, bem como reservas relacionadas.

Desempenho e compromissos ESG

- 4.1 Compromissos ESG 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 os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável











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

Ainda em 2022, os CTT promoveram o seu mais recente [Capital Markets Day](#), em que apresentaram um estudo, realizado durante os meses anteriores, de redefinição dos compromissos de sustentabilidade, iniciado com um *benchmark* que levou em conta as melhores práticas e os *standards* de referência, quer ao nível nacional, quer ao nível do setor postal internacional. Deste estudo, resultou um conjunto de prioridades estratégicas para os CTT, acopladas a objetivos específicos e mensuráveis, que estão apresentados na tabela abaixo, exibindo a sua associação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Estes compromissos foram igualmente associados recente [estudo de Dupla Materialidade](#). Esta redefinição dos temas críticos para a organização foi desenvolvida pelos CTT como um primeiro passo de abordagem à mais recente legislação europeia de relato não-financeiro. Na [resposta ao indicador GRI 3-3](#), é possível verificar a ligação entre estes compromissos e os temas materiais saídos do novo estudo.















Tabela dos Compromissos ESG dos CTT

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Eletrificar 100% da última- milha até 2030	 GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha	2030 (50% até 2025)	19,6% (+4,3 p.p. que em 2022)	
		Eletrificar 45% da frota subcontratada	2030	<1%. Identificados de subcontratados críticos e lançado questionário para auscultação a prestadores. Alguns prestadores já começam a eletrificar.	
		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)	Anual	1 863 364 kwh (+194,8%)	
		Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano	2030 (até 100 mil m ²)	Mais 181 edifícios intervencionados (~70 mil m ²)	
		Reduzir o consumo de energia elétrica	'-2% até 2023 -2% até 2024	'-8,3% face a 2022	
		Reduzir o consumo de combustíveis	-2% até 2023 -5% até 2024	+4,5%	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Eletrificar 100% da última- milha até 2030	 GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS	Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde"	2020-2025	1 736 formandos concluíram este ano a formação com sucesso (75,8%). No total 4 024 formandos fizeram o curso, desde 2020.	
		Manter o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior	Anual	+68,2%	
		Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75%	Anual	Taxa de 99,3 % (+0,2 p.p. que em 2022)	
		Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas	60% em 2023 80% em 2024-2025 100% em 2030	Incorporação em 82,4% da oferta (+27,5 p.p. que em 2022)	
		Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade	Anual	8 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquia automática e 2 edições de livros Lançados os primeiros dois selos 100% produzidos a partir de de papel reciclado	
		Incluir critérios ambientais em 99% dos procedimentos pré-contratuais	Anual	100% (+1,9 p.p. que em 2022)	
		Celebrar 99% dos contratos com inclusão de critérios ambientais	Anual	100% (+5,3 p.p. que em 2022)	
		Avaliar 100% de fornecedores críticos	30% em 2022 100% em 2023	Avaliação de 100% dos fornecedores críticos	

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<p>ACCELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA</p> <p>Eletrificar 100% da última-milha até 2030</p>	<p>13 </p> <p>ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS</p>	Mitigação das emissões totais de CO ₂ e dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2021 (variação acumulada)	+1% até 2023 -11% até 2024 -55% até 2030	-10,2%	
		Mitigação das emissões de CO ₂ e do <i>scope</i> 1 (variação anual)	-3% em 2023 -5% em 2024	+4,3%	
		Mitigação das emissões de CO ₂ e <i>scopes</i> 1 e 2, face ao ano 2021 (variação acumulada)	-2% até 2023 +1% até 2024 -61% até 2030	+4,5%	
		Redução da pegada carbónica global em 55% até 2030 e compensação do balanço com vista à neutralidade	2021-2030	Total de emissões dos <i>scopes</i> 1,2 e 3: 82 350,4 ton CO ₂ e; -2,6% que em 2022	
		Meta SBT (<i>well-below</i> 2°C): Reduzir 30% das emissões de CO ₂ e dos <i>scopes</i> 1, 2 e 3, face a 2013 ²⁶	2013-2025	-21,0%	
		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	+18.8%	
		Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT	Anual	7 224,9 toneladas de CO ₂ e compensadas para ofertas Correio Verde e Expresso e Encomendas, em Portugal	
		Promover a reflorestação ativa do território nacional: Mais 6 500 <i>kits</i> Uma Árvore pela Floresta	Por campanha anual	Vendas da 9.ª edição (julho 2022 a julho 2023): 5 053 <i>kits</i> vendidos	
				Em julho de 2023, foi lançada a 10.ª edição da iniciativa, com a novidade do novo <i>kit</i> digital à venda na loja <i>online</i> CTT. Desde o lançamento da campanha, foram vendidos 8 956 <i>kits</i> .	
				Assim, no ano 2023, foram vendidos 12 508 <i>kits</i>	

²⁶ O âmbito da meta SBTi para as emissões carbónicas (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.


Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023		
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	Aumento de 25,9% face a 2022		
		Aumentar a taxa de assiduidade para 93% ²⁷	2022: 92% 2025: 93%	92,7% (+0,8 p.p. que em 2022) ²⁸		
		Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes	Anual	0 acidentes mortais		
		Reduzir em 5% os acidentes laborais	Anual	865 ocorrências (mais 8,0% que no ano anterior)		
		Reduzir em 5% os dias perdidos	Anual	+9,2% dias perdidos por acidente e doença profissional que no ano anterior		
			Taxa de formação (efetivo CTT) de 1%	Anual	0,7 %	
			Taxa de trabalhadores/as formados/as (efetivo CTT) de 90%	Anual	89,0 %	
		 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/a trabalhador/a	Anual	818 participações (correspondentes a 15,9% das novas entradas em 2023). 16 307 horas	
	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral		Anual	Realizados dois inquéritos eNPS, um em cada semestre		
	Criar e implementar o novo programa de <i>onboarding</i> para integração dos novos/as trabalhadores/as		2025	Atividade de implementação prevista para 2024		
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		Tema priorizado em 2023, curso em conceção e a ser implementado em 2024			
		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	Implementação prevista para o primeiro trimestre de 2024		

²⁷ O conceito de absentismo considerado é do utilizado pelo GRI, que exclui ausências por licenças de parentalidade, férias, estudo, luto, atividade sindical ou outras ausências programadas.










²⁸ Este valor leva em conta apenas os primeiros 10 meses de 2023.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
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	39,9 (-0,6 p.p. que em 2022)	
		Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT	Anual	Publicado o Plano para a Igualdade CTT 2024	
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	Analisar o <i>gap</i> salarial	2021-2023	Análise realizada e publicada no Plano para a Igualdade CTT 2024	
		Promover 6 ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial	Anual	Realizadas 15 ações	
		Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90%	Anual	93,0%	
		Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40%	2026	28,0%	
		Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60%	Anual	60,0%	
		Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano ²⁹	2025	Média anual, por participante CTT: 4,4 horas (+2,9% que em 2022). Realizadas 1 834 horas de voluntariado (+21,0% que no ano anterior) por 413 trabalhadores/as	
		Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social	2025	Investimento em programas de impacto junto das comunidades: 0,6 % do EBIT Recorrente, em 2023. Investimento total: 558 864,72€ (-11,5 % que no ano anterior)	
		Manter capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT	Anual	Realizado	
Contratar 75% dos serviços a fornecedores locais (por volume de compra na Ibéria)	2025	99,5 %			

²⁹ Na comparação com os dados de 2022, é usada uma atualização da média de horas por participante que, ao invés das 5 horas publicada no RI 2022, se cifrou na 4,3 horas.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023	
<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>8</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 79% no SMP 5.º lugar a nível mundial, entre 26 participantes 8 reuniões (face às 2 de 2022)	<input type="checkbox"/>
		Reforçar o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo (frequência trimestral) - Comité de Sustentabilidade	Anual (reuniões trimestrais)	Os Comitês ESG (<i>Steering e Board</i>) reuniram 6 vezes em 2023. Foram também realizadas uma reunião da Comissão do Governo Societário, Avaliações e Nomeações e uma reunião da Comissão de Auditoria, com agenda ESG. Adicionalmente, os temas ESG foram levados regularmente a discussão e análise da Comissão Executiva Alargada ao longo do ano	<input checked="" type="checkbox"/>
		Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia	2025	Tema priorizado em 2023 para implementação em 2024	<input type="checkbox"/>
		Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores/as, desde 2022	2025	2,3% dos/as trabalhadores/as dos CTT têm deficiência (-0,1 p.p. que em 2022) Contratação de 7 trabalhadores/as com deficiência ³⁰	<input type="checkbox"/>
		Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas	Anual (atividade regular)	Comunicação segmentada dos resultados. Canais de contacto com stakeholders usados com frequência.	<input checked="" type="checkbox"/>

³⁰ Este valor exclui a CTT Express, a Corre, a 321 Crédito, a NewSpring, a Medspring e a CTT - Soluções Empresariais.

Objetivos estratégicos ESG	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2023
<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 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</p>	Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os/as trabalhadores/as	2023-2024	Código de Ética publicado online e enviado para a casa de cada colaborador/a 
		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 
		Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias Objetivo internacional: <= 56 dias	Anual	Âmbito nacional: 16,9 dias Âmbito internacional: 31,4 dias 
		Manter ou melhorar o posicionamento no <i>ranking</i> Letter-mail Interconnect Remuneration Agreement Europe, do IPC, K+1	Anual	22.ª posição (a mesma posição que no ano anterior) ³¹ 
Manter o resultado no Global Monitoring System, da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	Anual	88,6% (+11,2% face a 2022) O objetivo era atingir a marca de 88%. ³² 		

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas](#) refletem 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano. Como se pode verificar na tabela acima, os compromissos dos CTT estão alinhados com estes objetivos globais, com vista a um equilíbrio entre a criação de valor económico para a empresa e a geração de impactos positivos para as comunidades e o ambiente.

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 Anti-corrupção, 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.

³¹ Este *ranking* é provisório e conta com os resultados acumulados até novembro de 2023. Com base nessa estimativa, o *score* de 2023 seria de 71,3% (+11,2 p.p. que em 2022), embora mantenhamos a mesma posição relativa face aos outros países.

³² Valor estimado do resultado anual, que situa os CTT acima do objetivo.

4.2 Desempenho económico e financeiro

Rendimentos operacionais

GRI 3-3

Os **rendimentos operacionais**³³ dos CTT atingiram 985,2 M€ em 2023, mais 78,6 M€ (+8,7% t.v.h) do que em 2022, refletindo o crescimento do Expresso e Encomendas (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), do Banco CTT (+21,8 M€; +17,3% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+2,1 M€; +3,4% t.v.h), e o decréscimo do Correio e Outros (-26,8 M€; -5,8% t.v.h).

Pela primeira vez na história dos CTT, no 4T23 o Expresso e Encomendas foi o negócio que mais contribuiu para as receitas.

Rendimentos operacionais

Milhões €

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	906,6	985,2	78,6	8,7 %	243,8	269,8	26,0	10,6 %
Correio e Outros	460,9	434,1	(26,8)	(5,8 %)	115,4	111,1	(4,4)	(3,8 %)
Expresso e Encomendas	259,0	340,6	81,6	31,5 %	71,2	111,1	39,8	55,9 %
Banco CTT	126,0	147,7	21,8	17,3 %	36,0	39,6	3,7	10,2 %
Serviços Financeiros e Retalho	60,7	62,8	2,1	3,4 %	21,2	8,0	(13,2)	(62,3 %)

Gastos operacionais

Em 2023 os **gastos operacionais** totalizaram 907,4 M€ (+56,9 M€; +6,7% t.v.h).

Gastos operacionais

Milhões €

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	351,8	382,6	30,8	8,8%	88,3	99,8	11,5	13,0%
FSE	337,9	391,5	53,6	15,9%	88,8	120,4	31,7	35,6%
Imparidades e provisões	26,3	25,8	(0,5)	(1,8%)	8,9	5,3	(3,7)	(41,2%)
Outros gastos	61,3	33,4	(27,9)	(45,5%)	15,3	8,0	(7,3)	(47,9%)
Gastos operacionais (EBITDA)	777,3	833,3	56,0	7,2%	201,4	233,5	32,1	15,9%
Depreciações e amortizações	64,8	64,3	(0,4)	(0,7%)	16,7	16,8	0,1	0,6%
Itens específicos	8,4	9,8	1,4	16,6%	12,6	(1,2)	(13,8)	(109,5%)
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	9,2	(15,3)	(24,5)	«	3,9	(21,4)	(25,3)	«
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	(0,9)	25,1	25,9	»	8,8	20,2	11,5	130,8%
Gastos operacionais	850,5	907,4	56,9	6,7%	230,7	249,1	18,4	8,0%

Os **gastos com pessoal** cresceram 30,8 M€ (+8,8% t.v.h), essencialmente como reflexo do aumento salarial (+15,9 M€), incluindo o aumento do salário mínimo nacional. Adicionalmente, também contribuiu para esta evolução dos gastos o crescimento da atividade de Expresso e Encomendas bem como do *contact center* e da gestão documental, no negócio de soluções empresariais do Correio e Outros.

³³ Excluindo itens específicos.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos** aumentaram 53,6 M€ (+15,9% t.v.h), principalmente devido ao crescimento dos gastos diretos dos serviços de Expresso e Encomendas (+50,8 M€), tendo este crescimento sido parcialmente compensado pela redução dos gastos diretos dos serviços de Correio (-13,2 M€) também fruto do impacto das eleições no 1T22.

As **imparidades e provisões** diminuíram 0,5 M€ (-1,8% t.v.h), em resultado da redução de imparidades no negócio expresso (-0,8 M€), tendo esta diminuição sido parcialmente compensada pelo aumento da carteira de crédito à habitação.

Os **outros gastos** diminuíram 27,9 M€ (-45,5% t.v.h), maioritariamente devido ao projeto de computadores do negócio de soluções empresariais ocorrido no 1T22 (-20,7 M€).

As **depreciações e amortizações** diminuíram 0,4 M€ (-0,7% t.v.h), impactadas positivamente pela revisão da vida útil de algumas classes de ativos (-3,6 M€). Este efeito foi parcialmente compensado pelo aumento das amortizações fruto dos investimentos em sistemas de informação (+2,8 M€) e em máquinas de tratamento (+0,4 M€).

Os **itens específicos** ascenderam a 9,8 M€, devido a: (i) reestruturações, nomeadamente acordos de suspensão de contratos de trabalho (+21,3 M€), (ii) novas condições definidas no Plano de Ação Social (PAS) (-38,7 M€), (iii) projetos estratégicos (+2,1 M€), (iv) reforço das perdas por imparidades (+13,9 M€), incluindo extraordinárias e os gastos relacionados com o término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede, e (v) custos de transação associados ao arranque do negócio Real Estate (+10,9 M€), incluindo os impostos pagos na aquisição dos imóveis. No âmbito dos acordos de suspensão de contratos de trabalho é de referir que o montante de 21,3 M€ se refere (i) a um custo relativo a saídas que se verificaram ainda durante o ano de 2023 (116 trabalhadores pelo custo global de 7,9 M€) e (ii) a uma provisão no montante de 13,4 M€ já registada em 2023, para a saída de cerca de 200 trabalhadores, a qual se estima que aconteça em 2024.

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 87,6 M€ em 2023 (+23,0 M€; +35,7% t.v.h), com uma margem de 8,9% (7,1% em 2022), refletindo o forte crescimento do Expresso e Encomendas (+11,2 M€; +131,5% t.v.h), do Banco CTT (+11,0 M€; +76,1% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+5,5 M€; +18,0% t.v.h), e o decréscimo no Correio e Outros (-4,7 M€; -44,1% t.v.h).

EBIT recorrente por área de negócio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	64,5	87,6	23,0	35,7 %	25,8	19,5	(6,3)	(24,3 %)
Correio e Outros	10,7	6,0	(4,7)	(44,1%)	5,9	1,1	(4,8)	(82,0%)
Expresso e Encomendas	8,5	19,7	11,2	131,5%	3,8	7,7	3,9	103,6%
Banco CTT	14,4	25,4	11,0	76,1%	4,9	7,3	2,4	49,6%
Serviços Financeiros e Retalho	30,8	36,4	5,5	18,0 %	11,2	3,5	(7,7)	(68,9 %)

Milhões €

No 4T23 o forte crescimento do EBIT recorrente no Expresso e Encomendas face ao 4T22 (+3,9 M€) foi impulsionado pelo crescimento do EBIT recorrente em Espanha (+2,9 M€), tendo este assentado no aumento do tráfego (+126,8% t.v.h), maioritariamente de *e-commerce*. É de salientar que no 4T23 e pela primeira vez na história dos CTT o E&E foi o negócio que mais contribuiu para o EBIT recorrente. É também de destacar o contributo do Banco CTT (+2,4 M€ face ao 4T22). Ambas estas áreas de negócio funcionaram como alavancas de crescimento, em linha com a estratégia implementada.

Resultados Financeiros e Resultado Líquido

Em 2023 os **resultados financeiros consolidados** atingiram -16,2 M€ (-6,8 M€; -72,5% t.v.h).

Resultados financeiros

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Resultados financeiros	(9,4)	(16,2)	(6,8)	(72,5 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(100,3%)
Rendimentos financeiros líquidos	(9,2)	(16,2)	(7,0)	(76,0 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(99,4%)
Gastos e perdas financeiros	(9,3)	(16,9)	(7,6)	(82,3 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(97,1%)
Rendimentos financeiros	0,0	0,6	0,6	»	0,0	0,0	0,0	«
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(0,2)	0,0	0,2	99,8 %	0,0	0,0	0,0	(104,2%)

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 16,9 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 7,2 M€ cujo acréscimo mais significativo se deve ao aumento da taxa de desconto na avaliação de 2022 e cujo impacto se reflete em 2023, os juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,5 M€ e os juros de financiamentos bancários no montante de 5,6 M€, em que a utilização dos programas Papel Comercial e linha de *Factoring* justifica em grande medida o aumento verificado.

Os CTT obtiveram em 2023 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 60,5 M€, 24,1 M€ acima do obtido em 2022. A evolução do resultado líquido consolidado foi positivamente influenciada pelo crescimento do EBIT recorrente (+23,0 M€) e pela evolução favorável do imposto sobre o rendimento do período (-9,3 M€) e negativamente afetada: (i) pelo agravamento dos resultados financeiros (-6,8 M€) e (ii) pelos itens específicos (-1,4 M€).

Investimento

Em 2023 o **investimento** situou-se em 36,1 M€ (-0,9 M€; -2,4% t.v.h), genericamente em linha com o ano anterior. O investimento de 2023 foi principalmente direcionado para: (i) sistemas de informação (23,4 M€, -0,4 M€ face a 2022, -1,5% t.v.h), com o objetivo de aumentar a eficiência das operações, a cibersegurança e melhorar a experiência do cliente; (ii) edifícios e instalações (4,8 M€, +0,3 M€ face a 2022, +5,7% t.v.h), incluindo os investimentos na nova sede; e (iii) equipamentos (3,9 M€, -2,3 M€ face a 2022, -37,1% t.v.h), sendo esta redução explicada pelos investimentos fortes feitos na expansão da rede expresso e encomendas em Portugal e Espanha em 2021 e 2022 e parcialmente compensada pelo crescimento do investimento na rede de cacifos Locky.

No 4T23, em resposta à aceleração do crescimento que se verificou no tráfego do E&E, o investimento atingiu 19,5 M€ (+2,4 M€; +14.1% t.v.h), tendo sido o aumento sobretudo direcionado para sistemas de informação e para equipamentos.

Na sequência do crescimento do negócio do E&E, antecipa-se que em 2024 o investimento continue a ser principalmente direcionado para máquinas de tratamento, maioritariamente em Espanha, bem como para sistemas de informação e para a rede de cacifos Locky.

Cash Flow

A Empresa gerou em 2023 um **cash flow operacional** de 114,4 M€ (+14,9 M€). O crescimento do **cash flow** operacional beneficiou do desempenho positivo ao nível do EBITDA gerado (+22,6 M€ para 151,9 M€) e também do impacto favorável dos itens não caixa no EBITDA (+1,2 M€).

Cash flow

	Milhões €							
	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
EBITDA	129,3	151,9	22,6	17,5 %	42,5	36,3	(6,2)	(14,5%)
Non-cash itens*	(7,2)	(6,0)	1,2	17,0 %	0,6	(2,8)	(3,4)	«
Itens específicos**	(8,4)	(9,8)	(1,4)	(16,6 %)	(12,6)	1,2	13,8	109,5%
Investimento	(37,0)	(36,1)	0,9	2,4 %	(17,1)	(19,5)	(2,4)	(14,1%)
Δ Fundo de Maneio	22,8	14,4	(8,5)	(37,1 %)	27,2	23,0	(4,3)	(15,6%)
Cash Flow operacional	99,6	114,4	14,9	14,9 %	40,6	38,2	(2,4)	(5,8%)
Benefícios aos empregados	(15,8)	(18,5)	(2,7)	(17,0 %)	(4,4)	(5,8)	(1,4)	(32,4%)
Impostos	(16,4)	(1,6)	14,8	90,3 %	(0,7)	(2,6)	(1,9)	«
Cash Flow livre	67,4	94,4	27,0	40,0 %	35,5	29,8	(5,7)	(16,1%)
Dívida (capital + juros)	(16,0)	77,2	93,3	»	(0,6)	58,1	58,7	»
Dividendos	(17,7)	(17,9)	(0,2)	(1,3 %)	0,0	0,0	0,0	—
Aquisição de ações próprias	(21,6)	(10,2)	11,4	52,9 %	0,0	(5,6)	(5,6)	—
Alienação de edifícios	0,4	0,0	(0,4)	(96,8 %)	0,4	0,0	(0,4)	(99,1%)
Investimentos Financeiros	12,0	0,0	(12,0)	(100,0 %)	12,0	0,0	(12,0)	(100,0%)
Investimentos em empresas	(0,6)	(1,7)	(1,1)	«	0,0	(1,5)	(1,5)	«
Variação de Caixa ajustada	23,9	141,8	117,9	»	47,3	80,8	33,5	70,8%
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ³⁴	(470,1)	(237,4)	232,7	49,5 %	87,8	(3,2)	(91,0)	(103,6%)
Δ Outros saldos de Caixa ³⁵	24,8	(9,3)	(34,0)	(137,5 %)	11,5	2,9	(8,6)	(74,6%)
Variação de Caixa	(421,4)	(104,9)	316,5	75,1 %	146,6	80,6	(66,0)	(45,0%)

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

O crescimento do EBITDA mais do que compensou a evolução negativa do fundo de maneio (-8,5 M€) e dos itens específicos (-1,4 M€).

Ao nível do fundo de maneio, é de notar que a evolução observada no ano de 2023 foi largamente influenciada pelo comportamento da componente de EBITDA, impactando o fundo de maneio em -9,5 M€, em que o impacto positivo do aumento de atividade em 2023 foi atenuado pela recuperação de recebimentos ocorridos no período anterior.

³⁴ 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.

³⁵ 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

	Milhões €			
	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Ativo não corrente	2 253,3	2 354,7	101,4	4,5%
Ativo corrente	1 804,2	2 402,0	597,7	33,1%
Total do Ativo	4 057,5	4 756,6	699,2	17,2%
Capital próprio	224,9	253,3	28,3	12,6%
Total do passivo	3 832,6	4 503,4	670,8	17,5%
Passivo não corrente	789,4	689,6	(99,8)	(12,6%)
Passivo corrente	3 043,1	3 813,8	770,6	25,3%
Total capital próprio e passivo consolidado	4 057,5	4 756,6	699,2	17,2%

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 699,2 M€, essencialmente devido ao acréscimo da rubrica de outros ativos financeiros bancários (+812,4 M€) em resultado do aumento das aplicações realizadas pelo Banco CTT em bancos centrais e pelo acréscimo da rubrica de Investimento em títulos ao custo amortizado (+191,7 M€), efeitos parcialmente compensados pelo decréscimo da rubrica de caixa e equivalentes de caixa na sequência da redução das subscrições de dívida pública (-104,9 M€) e da rubrica de crédito a clientes bancários (-184,4 M€) cujo efeito se explica maioritariamente pelo término da parceria com a Sonae na vertente dos cartões de crédito.
- O **capital próprio** aumentou 28,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2023 no montante de 60,5 M€, do pagamento de dividendos no montante de 17,8 M€ ocorrido nos CTT, SA, da aquisição de ações próprias no montante de 10,2 M€ e da redução da rubrica de outras variações no capital próprio (-3,5 M€) em resultado do reconhecimento de variações atuariais relativas à avaliação de 2023.
- O **passivo** aumentou 670,8 M€, destacando-se (i) o aumento da rubrica de depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (845,6 M€), (ii) o aumento dos financiamentos obtidos (+73,1 M€) em resultado do efeito conjugado dos programas de papel comercial entretanto contratados e da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/ Bankinter assim como do financiamento de curto prazo reconhecido no final do exercício e (iii) o acréscimo da rubrica outros passivos correntes (+31,2 M€). Em sentido contrário observa-se a redução da rubrica contas a pagar (-151,3 M€) em consequência da redução das subscrições de dívida pública, o decréscimo da rubrica títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (-98,2 M€) em resultado de reembolsos efetuados e a redução da responsabilidade com benefícios aos empregados/as (-35,6 M€) na sequência das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

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

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	683,2	713,0	29,8	4,4%
Ativo corrente	577,9	506,7	(71,2)	(12,3%)
Total do ativo	1 261,0	1 219,6	(41,4)	(3,3%)
Capital próprio	225,2	253,4	28,3	12,6%
Total do passivo	1 035,9	966,2	(69,7)	(6,7%)
Passivo não corrente	331,7	333,8	2,1	0,6%
Passivo corrente	704,2	632,4	(71,8)	(10,2%)
Total capital próprio e passivo consolidado	1 261,0	1 219,6	(41,4)	(3,3%)

* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

Responsabilidades com benefícios aos empregados

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 173,5 M€ em dezembro de 2023, -17,5% do que em dezembro de 2022, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	210,2	173,5	(36,7)	(17,5%)
Cuidados de saúde	190,4	154,2	(36,1)	(19,0%)
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,0	1,1	0,1	10,7%
Acordos de suspensão	10,3	11,4	1,1	10,5%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	5,1	4,7	(0,4)	(8,6%)
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	10,1%
Plano de pensões	0,2	0,2	(0,0)	(6,2%)
Outros benefícios	3,0	1,7	(1,3)	(44,3%)
Impostos diferidos ativos	(59,5)	(49,4)	10,1	17,0%
Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos	150,7	124,1	(26,6)	(17,7%)

A redução das responsabilidades com benefícios aos empregados/as (-36,7 M€) beneficiou, como atrás se disse, das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 49,4 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 124,1 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Dívida líquida	29,8	(39,0)	(68,7)	«
Dívida CP & LP	196,0	269,0	73,1	37,3%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	125,9	118,3	(7,6)	(6,1%)
Caixa ajustada (I+II)	166,2	308,0	141,8	85,3%
Caixa e equivalentes de caixa	456,5	351,6	(104,9)	(23,0%)
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	410,8	315,2	(95,6)	(23,3%)
Outros saldos de caixa	45,7	36,4	(9,3)	(20,3%)
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	(244,6)	(7,2)	237,4	97,0%

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se:

- A **caixa ajustada** cresceu 141,8 M€, em resultado do comportamento positivo do *cash flow* operacional (+114,4 M€), que permitiu compensar os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-18,5 M€), o pagamento de dividendos (-17,9 M€), a aquisição de ações próprias (-10,2 M€) e investimentos em empresas (-1,7 M€). Para o crescimento da caixa ajustada contribuiu igualmente a contratação dos programas de papel comercial (+34,9 M€) e o financiamento de curto prazo reconhecido dezembro (+60 M€).
- A **dívida de curto e longo prazo** cresceu 73,1 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado da redução dos passivos de locação (-7,6 M€), da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/Bankinter (-14,1 M€) e da contratação dos já referidos programas de papel comercial (+34,9 M€) e financiamento de curto prazo (+60 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

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	185,7	177,3	(8,3)	(4,5%)
Dívida CP & LP	192,1	265,7	73,6	38,3%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	122,0	114,9	(7,1)	(5,8%)
Caixa ajustada (I+II)	6,4	88,3	81,9	»
Caixa e equivalentes de caixa	371,2	276,3	(94,9)	(25,6%)
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	371,2	276,3	(94,9)	(25,6%)
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	49,3%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	(364,8)	(188,0)	176,8	48,5%

* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

Valor económico

GRI 201-1

A empresa distribuiu mais de 365,0 milhões de euros em salários e benefícios, um reforço de 1,9% face a 2022, e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade. O valor económico acumulado subiu 126,1% em relação ao ano anterior, para mais de 42,5 milhões de euros.

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

	31.12.2022	31.12.2023	Milhões € Δ%
Valor económico direto gerado	906,5	985,8	8,7
Receitas	906,5	985,8	8,7
Valor económico direto distribuído	887,7	943,3	6,3
Gastos Operacionais	488,7	538,4	10,2
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	358,2	365,0	1,9
Pagamento a fornecedores de Capital	26,9	34,8	29,4
Pagamento ao Estado	13,3	4,5	(66,2)
Investimentos na Comunidade	0,6	0,6	0,0
Valor económico acumulado	18,8	42,5	126,1

4.3 Inovação

GRI 203-1

Em 2023, os eixos de aposta de inovação foram ao nível do produto e da experiência do/as clientes, com especial enfoque nos Cacifos Locky e no e-Commerce. A Inteligência Artificial (IA) Generativa foi mais do que um *buzzword*, com o lançamento da “Helena”, a nova assistente virtual, e com a Microsoft a escolher os CTT para testar o Copilot, a sua solução de IA adaptada às ferramentas do Office.

Destaques



Locky

A solução de cacifos CTT dispõe agora de uma solução para envios e devoluções de encomendas, assim como novas vertentes, como os cacifos refrigerados



Helena

O primeiro *chatbot* alimentado por IA Generativa ficou disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para dar assistência às mais variadas questões

4.3.1 Inovação de Produto e de Experiência de Cliente

Cacifos Locky

Lançamento do envio e devolução de encomendas através de cacifos inteligentes

Os cacifos Locky 'by CTT' já permitem o envio e a devolução de encomendas, da forma simples, rápida e conveniente que caracteriza estes cacifos inteligentes.

Assim, além de receber encomendas nos cacifos, em 2023, os/as clientes Locky puderam passar a enviar ou devolver as suas encomendas através dos cacifos. Esta funcionalidade inovadora ficou disponível em versão piloto na zona da Grande Lisboa e começou a ser progressivamente alargada, de forma faseada, ao resto do país. Para enviar ou devolver uma encomenda, o processo é simples: ter uma encomenda válida para devolver ou enviar com uma guia de transporte para o efeito, criando um envio *online* nos CTT ou contactando a loja *online* sobre como devolver a encomenda. Depois, basta ir ao Portal Locky para registar o envio, selecionando o cacifo Locky preferido/desejado e, de seguida, depositar a encomenda no cacifo.

Instalação de um cacifo refrigerado no El Corte Inglés de Gaia

No Porto, a Open Lockers, subsidiária dos CTT mais frequentemente referida pelo nome dos seus cacifos, Locky, fechou uma parceria com o El Corte Inglés para a instalação de um novo cacifo, na Loja de Gaia, que conta com compartimentos refrigerados para o melhor acondicionamento de produtos frios ou congelados do Supermercado ou do Club del Gourmet. Esta solução permitiu a todos/as os/as clientes recolherem os seus pedidos *click&collect*, de forma totalmente autónoma e com a máxima conveniência. O cacifo tem 16 compartimentos com temperatura ambiente, quatro com frio positivo e dois com frio negativo, e situa-se no Piso -5, junto ao estacionamento. Quando o pedido ficava preparado, os clientes recebiam um SMS com o *pin* a indicar que o podiam recolher no cacifo refrigerado.

Outras parcerias

A Locky fechou parceria com a KeyNest para facilitar estadias em alojamento local, assegurando o serviço de troca de chaves para hóspedes de Airbnb. Esta solução ficou disponível na zona da Grande Lisboa, em 24 localizações. Criado para facilitar a vida de todas as pessoas que têm uma estadia marcada, este serviço, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, afirmou-se pela sua segurança e conveniência, sendo apenas necessário um código para abrir o cacifo.

A empresa fechou também uma parceria com o Grupo Nossa Farmácia, que conta com 10 anos no mercado e mais de 300 farmácias em Portugal, para a instalação de cacifos em várias localizações daquela rede. Mais de 70 cacifos públicos ficaram disponíveis em vários pontos de norte a sul do país, para todos os clientes que ali desejem receber as suas encomendas. Todos os cacifos permitem a receção de todas as encomendas de *e-commerce* dos *websites* com ponto de entrega CTT, mas esta parceria foi mais além, passando também a disponibilizar o levantamento de produtos de saúde e bem-estar das farmácias do grupo.

Em 2023 ficou também disponível o primeiro cacifo híbrido, em funcionamento na Farmácia Nova da Sobreda, o recente e inovador espaço de Saúde e Bem-Estar, no concelho de Almada. Este cacifo público, de 16 portas, funciona como ponto de entrega CTT e, em simultâneo, é abastecido pela farmácia com encomendas realizadas *online*. Esta instalação resulta de uma parceria estabelecida entre a Locky e o Grupo 4Farma, com previsão de instalação de novos cacifos naquela rede.

Expresso e E-Commerce

Novo plugin de expedição para vendas na Amazon

Os CTT alargaram o serviço de *plugins* de expedição a clientes que vendam na Amazon. O recente serviço de *e-commerce* dos CTT, que permitia aos/às clientes automatizarem os seus envios e que, até recentemente, podia integrar os serviços de envios das lojas criadas em Woocommerce, Shopify, Prestashop, Magento2, OpenCart, ECWID e ePages, passou a poder integrar também com as vendas realizadas na Amazon. Desta forma, e com esta nova extensão, os/as retalhistas da Amazon com contrato de expedição com os CTT Expresso passaram a beneficiar, de forma gratuita, de diversas funcionalidades, como a importação automática de encomendas e a geração de documentação de transporte, a atualização do código de objeto e do estado da encomenda na Amazon, assim como a solicitação de serviços complementares como a cobrança na entrega e janela horária de entrega.

Os CTT estabeleceram uma parceria com eBay para apoiar internacionalização das empresas portuguesas

Esta parceria visou oferecer condições vantajosas às empresas que usem a plataforma eBay para vender *online*. Assim, as empresas portuguesas que viessem a aderir a esta parceria e vendessem os seus produtos diretamente no *e-marketplace* da eBay poderiam utilizar as ferramentas CTT que facilitam os seus envios.

Estar numa plataforma global permite às empresas aceder a múltiplos mercados sem realizar desenvolvimentos, a possibilidade de aprender rapidamente quais os mercados onde os seus produtos têm maior aceitação, ter custos de exposição do catálogo relativamente baixos face à presença física e beneficiar de menores barreiras à entrada. A adesão ao programa foi gratuita e todas as empresas receberam um *toolkit* com manual e dicas de como vender no eBay e ainda ter acesso em primeira mão a informação sobre todas as iniciativas que fossem sendo desenvolvidas no âmbito da parceria. As empresas com mais de 100 produtos listados no eBay e que forem consideradas de elevado potencial foram contactadas por um elemento eBay, que lhes propôs gratuitamente um programa de aceleração de vendas.

Para estes clientes foi possível ter um programa de treino pessoal com especialistas do eBay, beneficiar de limites de vendas mais elevados e ainda da assinatura gratuita da loja eBay por um trimestre, de forma a ajudá-las a tornar os seus negócios globais e alcançar 135 milhões de compradores/as em todo o mundo, valendo este programa milhares de dólares.

Criar Lojas Online simplifica envios de encomendas expresso

A plataforma Criar Lojas Online CTT é uma solução completa e escalável, integrando as soluções de distribuição e publicidade (dos CTT) e soluções de parceiros nas áreas de pagamentos, faturação, publicidade e canais digitais de vendas (redes sociais e motores de pesquisa). Num contexto de rápido crescimento das compras *online*, e desde março de 2020, quando foi criada, já aderiram à solução dos CTT mais de 4 500 comerciantes, na sua maioria Pequenas e Médias Empresas (PME) e micro negócios, que viram a oportunidade de começarem a explorar o canal de vendas *online*.

Mantendo a forte aposta em dar apoio às PME portuguesas, tanto na entrada no comércio eletrónico, como na sua internacionalização, os CTT possibilitaram, em 2023, através da plataforma de *e-commerce* Criar Lojas Online, o envio de encomendas para mais de 200 destinos em todo o mundo.

Com esta solução, os/as comerciantes passaram a ter à sua disposição várias soluções de envio, à medida dos seus negócios:

- Internacional *Premium*, o mais popular e o mais rápido;
- Internacional, o clássico para o mundo;

- Europa, o clássico para a Europa; e
- Europa *Light*, o mais económico.

Beneficiando da integração na maior rede de distribuição nacional, as expedições das encomendas recebidas nas lojas online criadas na plataforma passaram a ser realizadas, em exclusivo, pelos CTT, oferecendo os preços mais competitivos no mercado. O processo de expedição das encomendas é simples e intuitivo, associando a cada encomenda a respetiva documentação de transporte e código de envio, que permitiu a vendedor/a e comprador/a acompanharem o percurso do objeto até ao destinatário/a.

Pack pré-paga de envios expresso

Foi lançado o Pack Expresso pré-pago, um produto inovador e único no mercado nacional, destinado a particulares e empresas. Tratou-se de um produto pré-pago de encomendas, cuja facilidade e rapidez vieram responder às exigências dos/as clientes, quando se fala de um quotidiano livre de complicações e de preços (ainda mais) competitivos. Ao adquirirem o *pack*, os/as clientes beneficiaram da solução pré-paga que lhes permitia a utilização dos envios por um período livre de 365 dias, ficando na sua posse, logo no momento da compra, um código que permitia a expedição das encomendas em loja, de uma forma rápida, cómoda e prática. Com o lançamento deste produto, os CTT reforçaram o posicionamento de liderança também no apoio às pequenas empresas e a todos os que querem entrar no mundo do empreendedorismo digital, através de um processo simples, sem burocracias e autónomo, que só é possível graças à capilaridade da rede CTT, que chega a todos os cantos do país e que consegue dar resposta a todas as áreas de negócio.

O Pack Expresso é composto por cinco unidades, permitindo cinco envios expresso de até 5 kg com origem em Portugal Continental e destino para Portugal Continental ou Espanha Peninsular. Consoante as necessidades de envio, o/a cliente podia adquirir a quantidade de conjuntos desejada, em todas as lojas e pontos CTT do continente com serviço Expresso. Além destas todas, o produto diferenciou-se pelos preços competitivos, com uma poupança real na fatura, que podia chegar aos 45%, logo no ato da compra, sendo também possível acompanhar o percurso da encomenda. Durante o trajeto de entrega, os CTT notificavam o/a remetente e o/a destinatário/a *via* email ou SMS e, a partir do momento que a encomenda chegava ao destino, a prova de entrega ficava disponível em [Seguir Objeto](#) ou na App CTT.

CTT E-Commerce Awards

Os CTT *E-Commerce Awards* abriram-se ao formato Ibérico. Em parceria com o Expresso, organizou-se a 8ª edição do CTT *e-Commerce Day*, novamente presencial e com transmissão *online*. O mote central foi *Greener and Smarter E-Commerce*, onde foram debatidos, por exemplo, temas como a Inteligência Artificial e a sua influência no setor do *e-commerce*. O objetivo do concurso CTT *E-Commerce Awards* voltar a ser o de valorizar e promover as melhores práticas do comércio eletrónico e/ou ferramentas, como o *marketing* digital, a logística e os pagamentos, assim como os modelos de negócio *online* que lhe estão subjacentes, com valor para as pessoas e para a comunidade. Desta forma, os CTT continuaram a afirmar o seu posicionamento como especialistas em soluções digitais, constituindo-se como um parceiro estratégico para todos os negócios *online*.

Crypto Stamp CTT

Dia 28 de fevereiro de 2023, foi lançado o primeiro *crypto stamp* (cripto selo) português, emitido em formato físico e NFT (*non-fungible Token*), com benefícios exclusivos para colecionadores/as.

Este lançamento, sob o tema “Navegando à descoberta do Futuro”, reforçou o papel dos CTT como um dos operadores postais mais disruptivos e ativos no desenvolvimento de novos produtos e serviços em todas as áreas da empresa, incluindo a filatelia. O desenvolvimento deste *crypto stamp* foi realizado

em parceria com a *startup* estoniana Stampsdaq, uma empresa dedicada à cooperação com operadores postais de todo o mundo, fazendo a ponte com os/as colecionadores/as.

Os NFT são ficheiros digitais com atributos de raridade, que podem ser equiparáveis a peças de arte com determinado valor de mercado, estando assentes em *blockchain* (uma estrutura que armazena registos transacionais do público em geral sob a forma de bases de dados) para garantir a autenticidade e a segurança.

Este *crypto stamp* “Caravela” teve uma emissão total de 40 mil exemplares, com um valor facial de 9,90 euros: 30 mil em formato físico, com o seu “gémeo” digital, em NFT, e 10 mil exemplares exclusivamente digitais, disponíveis na plataforma da StampsDaq. Na versão física, que ficou à venda na loja física e na loja *online* dos CTT, o comprador recebeu um cartão com o selo físico e um código numérico de 10 dígitos. Este código deveria depois ser inserido na plataforma StampsDaq para permitir o acesso digital ao selo NFT correspondente.

O selo NFT, de formato digital, tinha níveis de raridade diferentes sendo que aquele que correspondia ao selo que se comprou só era conhecido quando se acedia à plataforma da StampsDaq. No formato físico existia apenas o selo comum, mas quando se realizava o resgate do NFT associado, o/a colecionador/a recebia um selo digital com um de quatro níveis de raridade. Existiram quatro categorias:

- Comum, com 35 mil exemplares;
- Raros, com 4 900 exemplares;
- Super raros, com 99 exemplares; e
- Único, com apenas um exemplar.

O facto de se desconhecer no momento da compra o nível de raridade, fazia com que não fosse possível escolher o NFT associado, o que tornou este selo muito interessante tanto para colecionadores/as tradicionais, como para consumidores/as nativos/as digitais e, naturalmente, para todos/as os/as interessados/as em reforçar a sua carteira.

O selo digital ficou acessível na *crypto wallet* e podia ser pago com Matic – a criptomoeda nativa da rede Polygon –, ou utilizando um cartão de crédito. Assim que o NFT era acedido, devia ser guardado na *crypto wallet*, que permitia o armazenamento do selo e a sua consulta a qualquer momento.

Esta aposta dos CTT na inovação na filatelia inseriu-se na estratégia de longo prazo da empresa, que passa por uma maior exploração e integração de novas experiências filatélicas, reforçando a componente do colecionismo ao papel prático do selo.

Serviços Financeiros

Agendamento online para subscrição de Certificados de Aforro

Foi disponibilizada aos/às nossos/as clientes a possibilidade de preencher um formulário de agendamento em loja, diminuindo consideravelmente o seu tempo de espera. Ao preencher o [formulário de agendamento no website](#), o/a cliente carregava já a documentação necessária, agendando uma hora e a loja onde iria realizar a sua subscrição, agilizando todo o processo.

Simulação e subscrição digital da nova oferta de Seguros CTT

Um novo acordo entre a Tranquilidade e os CTT permitiu aos/às nossos/as clientes simular *online* o valor do seu Seguro de Vida e Automóvel, sendo depois contactado/a para finalizar o processo. Em relação ao restante portefólio, os/as clientes podiam consultar toda a informação *online* e pedir um contacto direto da linha de apoio, fosse para concluir a sua subscrição, fosse para esclarecer dúvidas acerca do processo.

Super Experiências

Estabilização total da APP CTT

Em 2023, o objetivo foi garantir que os/as clientes conseguiram experienciar ao máximo todas as *features* da APP CTT. Assim, além de pequenas alterações na navegação, nomeadamente no que diz respeito à área pessoal, a APP passou a ser disponibilizada em ambiente *cloud* (o que a tornou mais rápida) e foram desbloqueados erros de navegação nas funcionalidade de Seguir Objeto, Senhas Digitais, Portagens e Envios Online. Para 2024, a APP está ser preparada para um cenário próximo de uma jornada de cacifos pagos, disponibilizando uma *wallet* de pagamentos na aplicação, *i.e.*, o/a cliente pode carregar a APP com um valor e comprar diretamente qualquer serviço com esse saldo.

Novas funcionalidades no Portal Empresas CTT

Em 2023 o foco do Portal Empresas CTT orientou-se, sobretudo, sobre duas das prioridades estratégicas identificadas:

- Criar as fundações para o portal único de serviços para empresas; e
- Garantir as condições mínimas para a migração de aplicações/portais *core* CTT para o portal único de serviços para empresas.

Estes dois objetivos estratégicos nortearam o trabalho das equipas, quer na fase de conceção e desenho de experiências, como na de desenvolvimento, sendo que darão também sequência a um conjunto de trabalhos sequenciais na mesma linha orientadora em 2024.

4.3.2 Inovação Operacional e Corporativa

Transformação das Operações

CTT lançam aplicação ibérica inovadora para facilitar a distribuição e dia a dia dos carteiros

A atividade de distribuição diária de correio e expresso dos CTT ficou mais facilitada graças ao lançamento de uma nova aplicação: o MOBI CTT. Esta aplicação surgiu como uma nova ferramenta de trabalho, destinada aos/às carteiros/as, e que lhes permitiu de forma simples, intuitiva e organizada, uma melhor gestão das tarefas do seu dia a dia ao serviço dos nossos clientes.

O MOBI CTT é uma ferramenta de última geração e uma das iniciativas chave do Plano de Transformação da empresa. Foi a primeira aplicação ibérica, desenvolvida internamente com a colaboração de várias áreas da empresa, com o objetivo de suportar a atividade de entrega de Correios e Expresso, em Portugal e Espanha.

Este novo produto, que estará em constante desenvolvimento, tendo em conta os objetivos estratégicos definidos, ofereceu aos CTT uma grande vantagem competitiva proporcionando uma melhor qualidade de serviço e maior produtividade na distribuição.

Entre as principais funcionalidades desta aplicação estão, por exemplo:

- A obrigatoriedade de contactar o/a cliente quando este não responde, antes de ficar registado que a entrega não foi efetuada; ou
- A possibilidade de o/a carteiro/a usar comandos de voz para acelerar ações, como escrever comentários associados a uma entrega, bem como, facilitar procedimentos, sem ter de os memorizar.

Inteligência Artificial Generativa

Lançamento do primeiro *chatbot* com Inteligência Artificial Generativa para atendimento ao cliente

Foi lançado o primeiro *chatbot* alimentado por Inteligência Artificial Generativa (ChatGPT), “Helena”, a nova assistente virtual, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Com o objetivo de revolucionar a experiência de atendimento ao/à cliente e baseado em tecnologia Microsoft Azure OpenAI, a Helena oferece um nível incomparável de apoio a todos/as os/as clientes CTT, disponibilizando uma assistência em tempo real, conjugando as componentes informativa e transacional. É possível, entre outras informações, saber de imediato qual é o estado da sua encomenda, o código postal de uma morada, que documentos são necessários para subscrever certificados de aforro, quais os horários das lojas, como pagar portagens, como desalfandegar uma encomenda.

Implementada com o parceiro Singularity Digital Enterprise, part of Devoteam, e com o apoio da própria Microsoft, esta nova ferramenta foi lançada no início da *peak season*, um período de enorme exigência, em que o número de objetos transacionados sobe significativamente.

Participação no Early Access Program do Microsoft Co-Pilot

Os CTT participaram no Early Access Program da Microsoft para testar o Microsoft Co-Pilot, uma integração da tecnologia de Inteligência Artificial Generativa do ChatGPT da OpenAI, *suite* Office da Microsoft. Esta iniciativa vem confirmar o compromisso dos CTT na adoção de soluções tecnológicas de ponta para impulsionar a eficiência e a produtividade. A participação neste programa permitiu aos CTT testar e fornecer *feedback* sobre esta tecnologia inovadora, contribuindo para o seu desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Gestão energética e sustentabilidade

Parceria com a EDP

Os CTT e EDP inauguraram, no dia 30 de agosto de 2023, uma unidade que vai partilhar benefícios com famílias e empresas da região.

A parceria estratégica com a EDP para desenvolver projetos até 6 MWp de geração de energia descentralizada, anunciada em outubro de 2022, permitiu produzir eletricidade a partir do sol em 20 cidades, incluindo no Centro de Produção e Logística do Norte (CPL N), na Maia. No CPL N, foi colocada em operação uma central com mais de 1 800 painéis solares e capacidade instalada de 1 MWp que começou por ficar em regime de autoconsumo individual. É neste edifício que se concentra toda a nossa operação na região norte do país e de onde saem, todos os dias, cerca de 400 mil correspondências.

Graças a esta central, 40% das necessidades energéticas diárias daquele edifício passaram a ser abastecidas por energia renovável e, quando terminar o processo de licenciamento, a central vai tornar-se num Bairro Solar EDP/CTT, ou seja, numa Comunidade de Autoconsumo Coletivo, em que a unidade solar instalada nos CTT passará a partilhar os seus benefícios com até 850 famílias e empresas daquela região. Por terem aderido a este projeto, estes vizinhos terão poupanças até 35% na eletricidade que consomem mensalmente.

Graças à capilaridade da nossa rede, passamos a ter 20 centrais solares fotovoltaicas instaladas em edifícios geridos pela empresa em regime de autoconsumo e que, na sua maioria, vão também partilhar os benefícios com a comunidade, ao se tornarem Bairros Solares EDP/CTT. No total, já se inscreveram mais de 230 vizinhos para as unidades de produção que já estão instaladas e aguardam licenciamento. Quando o projeto estiver na sua total capacidade e todos os bairros solares forem

constituídos, é esperado que cerca de 40 mil famílias e empresas venham a beneficiar deste projeto e que seja evitada a emissão de 1 600 toneladas de CO₂e para a atmosfera, contribuindo para a descarbonização do país.

Podem aderir a estes Bairros Solares famílias e empresas que se encontrem na vizinhança destas localizações, que podem ser consultadas em edp.pt/bairro-solar. O investimento, manutenção e operação dos painéis serão feitos pela EDP, tal como todo o processo de angariação dos vizinhos e gestão destas comunidades.

4.3.3 Ferramentas de Inovação Corporativa

Cultura de inovação corporativa

No âmbito da dinâmica da plataforma corporativa para gestão de ideias, INOV+, realizou-se o PitchDay para ideias selecionadas do 12.º ciclo, numa iniciativa onde se promoveu a cultura de inovação colaborativa da empresa. Operacionalizou-se também durante o ano de 2023, o 13.º ciclo de desafios.

CTT 1520 StartUProgram

O programa de interação com *startups*, 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.

Em 2023, publicaram-se 4 *newsletters* 1520 e organizaram-se dois eventos “1520 Meet the Partner”, e um evento “1520 Let’s Talk” sobre IA Generativa, onde se juntou a comunidade de *startups* com outro parceiros. O objetivo destas iniciativas é reforçar o espírito de comunidade entre as *startups* que colaboram com os CTT, promovendo e potenciando sinergias para projetos de inovação.

Os CTT constituíram-se como parceiros estratégicos e um dos patrocinadores principais do programa de aceleração de *startups* de *CleanTech*, o Clean Future, que visa apoiar a criação e desenvolvimento de soluções tecnológicas com vista à melhoria da sustentabilidade das cidades. Esta é uma das operações do Hub Criativo do Beato Living Lab, laboratório-vivo promovido pela Unicorn Factory Lisboa e pela Startup Lisboa, e que conta também com a Deloitte como *knowledge partner*.

O *Clean Future* decorreu durante o primeiro semestre de 2023 e focou-se em três categorias que contam com parceiros com intervenção reconhecida nestas áreas:

- Construção, em parceria com a Mota-Engil;
- Mobilidade, com a EMEL; e
- Retalho: com a GS1.

Estes são setores onde se verifica um elevado potencial de impacto no combate às alterações climáticas e, durante as dez semanas do programa, as *startups* selecionadas beneficiaram de sessões de mentoria com os parceiros e especialistas das categorias do programa, empreendedores e investidores, bem como, receber apoio à validação do seu projeto no mercado acompanhado por especialistas. Para lá da proximidade com os CTT e da comunidade da Startup Lisboa, tiveram também acesso a uma ampla comunidade unida pelos mesmos valores de sustentabilidade, reforçado pela diversidade de *workshops* com oradores especialistas em sustentabilidade e negócios.

Fomos um dos parceiros estratégicos no programa de *Open Innovation ‘Emerging Tech’* organizado pela Unlimit, consultora e aceleradora de inovação. Esta iniciativa tem como objetivo impulsionar a inovação e reforçar o nosso compromisso no desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras que, para além de darem resposta a desafios atuais, contribuem também para um futuro mais sustentável.

Dentro do vertical '*Green Buildings & Mobility*', estamos focados em promover a adoção de alternativas de transporte mais ecológicas, bem como em acelerar a transição para edifícios mais sustentáveis. Para tal, através da participação no programa *Emerging Tech*, procuramos *startups* nacionais e internacionais com soluções tecnológicas inovadoras preparadas para cocriar e desenvolver um potencial projeto-piloto.

Fundo de Investimento CTT em startups

Os CTT continuou a sua aposta no fundo de investimento TechTree para apoiar atividades de inovação nas pequenas e médias empresas e *startups*, investiu nas *startups* Fraudio, NeuralShift, Ubirider e Paynest. A Fraudio é uma plataforma de "Software as a Service" (SaaS) que, ligada a um poderoso motor de Inteligência Artificial, permite a deteção de fraudes de pagamento e de fraudes iniciadas pelo comerciante e, ainda, oferece soluções de anti-lavagem de dinheiro, em toda a cadeia de pagamentos. A Paynest é uma *fintech* de recursos humanos projetada para tornar os pacotes de remuneração mais flexíveis e fáceis de oferecer, ao mesmo tempo que disponibiliza ferramentas que podem ajudar os/as trabalhadores/as a tomar decisões financeiras mais acertadas. A NeuralShift desenvolve soluções de inteligência artificial adaptadas às necessidades de automatização específicas de cada cliente. A Ubirider desenvolveu uma plataforma digital que integra meios de transporte tradicionais e modernos para ligar viajantes e empresas operadoras permitindo, por exemplo, o planeamento de viagens e o pagamento de títulos.

O fundo Techtree contou com um portefólio de sete *startups* investidas e a operacionalização e acompanhamento destes investimentos, e dos que surgirem no futuro, será realizada pelo nosso programa de interação com *startups*, o 1520 StartUProgram. O Fundo TechTree, que reforçou em 2023 tendo agora uma dotação de 8 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 nossas prioridades de atuação, nomeadamente *e-commerce*, operações & logística, comunicações, *fintech*, retalho, publicidade e sustentabilidade. Esteve também prevista a possibilidade de co-investimento, com a abertura para eventuais parcerias com redes de investidores/as, para promoção de partilha de oportunidades de investimento. Este fundo continuou a ser integralmente financiado pelo Grupo CTT e a sua gestão foi confiada à Iberis Capital, que apresentou um *curriculum* sólido em gestão de fundos de investimento e com espectro de empresas diversificado, de *startups* a PME.

O fundo continuou o seu trabalho de prospeção e análise de potenciais investimentos nas áreas de interesse referidas.

Programas de incentivo à Investigação, Desenvolvimento e Inovação

Os CTT, a CTT Expresso, o Banco CTT e a 321 Crédito prepararam e submeteram as candidaturas ao programa SIFIDE, relativas ao ano fiscal de 2022. Receberam-se as confirmações de aprovação a 100% das candidaturas submetidas em 2022 relativas ao ano fiscal de 2021, bem como da candidatura dos CTT Correios relativa ao ano de 2020 submetida em 2021.

Prosseguiu-se a execução das três Agendas Mobilizadoras para a Inovação Empresarial, em cujas candidaturas os CTT participam, e que foram aprovadas na Fase II da Call C5 – Capitalização e Inovação Empresarial do Plano de Recuperação e Resiliência. Nestas agendas, os CTT participam 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 continuou a estudar a implementação de duas soluções diferentes na área operacional dos CTT e da CTT Expresso. Em causa estavam 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, enquadra-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 centra-se na condução autónoma, recolha de dados e respetiva análise e representação em plataformas especializadas. Os CTT participam 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;
- Utilização de carregadores de alta potência públicos em meio urbano.

A participação dos CTT nestas duas iniciativas, enquadra-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 dos CTT nestas Agendas do PRR, para além de possibilitar testar tecnologias e soluções inovadoras, permitiu 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.

Participação em redes e associações europeias de inovação

Prosseguiu-se o trabalho realizado nas diferentes associações de inovação em que os CTT participam.

No âmbito do *chairmanship* do Grupo de Trabalho dedicado à Inovação da PostEurop, destacam-se o lançamento da 7.ª edição do Innovation Award, publicação do Innovation Booklet, organização de uma sessão digital sobre o potencia da IA Generativa no setor postal e logístico e a organização de uma sessão sobre Cybersecurity, no âmbito do Business Forum da PostEurop em Bratislava. Esta associação, que junta e representa os operadores postais europeus, desde 1992, promove a cooperação, o crescimento sustentável e a inovação, tratando-se de uma União Restrita da União Postal Universal.

Também continuámos a participação em várias iniciativas organizadas pela COTEC e pela Associação BRP. No âmbito desta última, destaca-se no domínio do Capital Intelectual, a dinamização do Grupo de Trabalho dedicado à Inovação, com destaque para a promoção do tema dos Doutoramentos Empresariais.

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 reduzir significativamente as suas emissões diretas e indiretas em 55% até 2030, compensando, posteriormente, as emissões remanescentes com vista a atingir um balanço carbónico neutro.

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 fecho do ano, os CTT contam com 736 veículos elétricos, 615 dos quais afetos à distribuição na última milha. A expansão neste segmento permitiu aumentar a distância percorrida em veículo elétrico em 65,0 %.



Emissões evitadas

5 642 ton. de emissões de CO_{2e} foram evitadas ao optar-se pela aquisição de 100% do consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis. A expansão da instalação de painéis solares, permitiu aumentar a geração de energia renovável em 194,8 % face a 2022.

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, assim como as de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e, finalmente, 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/as clientes, investidores/as 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 climáticos, 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.

Temáticas	Ambiente
Referenciais	ISO 14001
Corporativa CTT ³⁶	X
Operações	X
CTT Express (Espanha)	X
CTT Expresso	X
CTT Contacto ³⁷	X

4.4.3 Energia

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

Uma das grandes causas para a crescente emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE) para a atmosfera está associada à massiva utilização de combustíveis fósseis, sendo esta uma fonte de energia não renovável. A libertação de GEE tem inúmeras consequências, tais como o aumento da temperatura média da terra, que tem tido um crescimento bastante acelerado nas últimas décadas, os climas extremos e os desastres climáticos, que tem ocorrido cada vez em maior escala por todo o planeta. Deste modo, a gestão e valorização da energia consumida, bem como a proveniência das suas fontes são dos maiores desafios da atualidade e que requerem a máxima atenção.

Nos CTT, o consumo direto de energia é estimada uma redução de -0,6% face ao ano homólogo, colocando os CTT no caminho do aumento da eficiência energética, a qual 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. De

³⁶ Inclui as seguintes direções: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial

³⁷ O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado."

notar que deixou de existir consumo de energia térmica para climatização devido à alteração de edifício sede dos CTT.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'22	'23	Δ '23/'22
Consumo total de eletricidade verde	131 368,4	120 518,7	-8,3%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	2 275,3	6 708,1	194,8%
Consumo de energia térmica	5 619,6	—	-100,0%
Consumo total de combustíveis	225 386,3	235 513,2	4,5%
Consumo total de gás	954,2	687,4	-28,0%
Total	365 603,8	363 427,4	-0,6%

Em 2023, o consumo de energia elétrica da rede correspondeu a cerca de 33,1% do total de energia consumida, sendo que toda a energia consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade da rede dos CTT diminuiu -8,3% reflexo principalmente dos seguintes fatores:

- Investimento em unidades de próprias de autoconsumo (UPAC), com maior impacto no 2.º semestre de 2023, aumentando o autoconsumo em detrimento do consumo da rede;
- Alteração do edifício sede CTT permitiu uma redução de 13,3% nos consumos relativos a espaços ocupados por serviços administrativos centrais;
- Investimento em LED, por substituição das luminárias menos eficientes nas diversas instalações, sendo este um projeto em fase de conclusão;
- Em Espanha, destaca-se a substituição de máquinas de automatização, por novos equipamentos mais eficientes energeticamente.

Apesar da redução dos consumos a nível global, destaca-se o aumento na entidade CTT Expresso derivado de aumento de atividade expresso a nível global, com destaque:

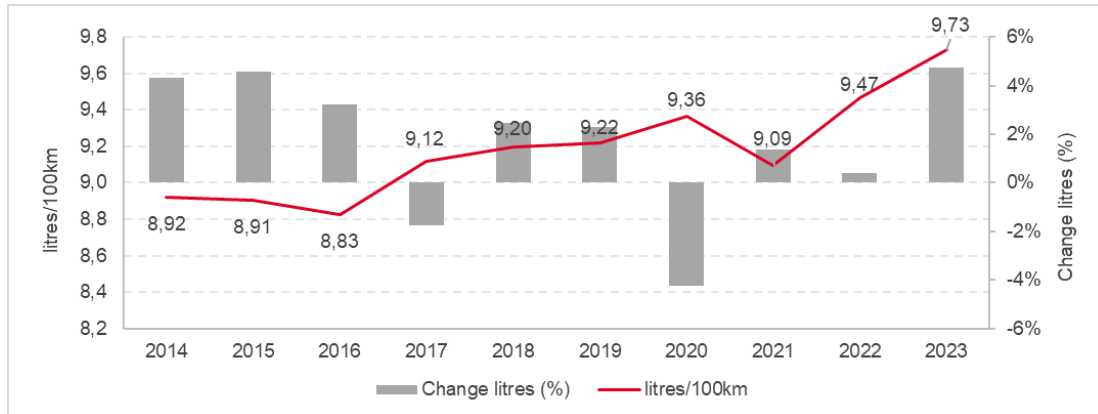
- Aumento de consumo de energia da rede no edifício do MARL durante a *peak season*, com maiores consumos em horários noturnos, fins de semana e feriados, época do ano na qual a geração de energia fotovoltaica através da UPAC é menor e insuficiente para as necessidades operacionais;
- Em setembro de 2022 foi inaugurado um novo Centro Operacional em Palmela, sendo o ano de 2023 o primeiro ano completo em operação, o que impactou os consumos de energia da atividade expresso.

No que respeita às unidades próprias de auto consumo (UPAC), a mais antiga nos CTT já se encontra em produção desde agosto de 2021 no edifício da CTT Expresso, situado no MARL. Em 2023, nos meses de Primavera/Verão os consumos por painéis atingiram cerca de metade do consumo global. Além do edifício da CTT Expresso, atualmente temos mais 20 instalações de painéis em edifícios CTT, sejam centros operacionais, distribuição e lojas. Estas instalações estão ligadas ao projeto dos bairros solares, onde a energia produzida não consumida pelos CTT é distribuída pela comunidade próxima. Globalmente as UPAC tiveram um acréscimo de 194,8 % em energia consumida face ao ano anterior.

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (64,8%). A eficiência global da frota CTT (medida em litros por cada 100 km) apresentou um decréscimo de 2,8% face a 2022, sendo que esta eficiência reduziu na grande maioria das tipologias de veículos. Apenas os motociclos com menos de 50 centímetros cúbicos de cilindrada apresentam uma melhoria na sua eficiência, aliada ao facto de ser a única categoria com uma idade média da frota inferior ao ano transato.

Em 2023 verificou-se um aumento de 4,7% na quantidade de litros de combustível consumidos face a 2022, bem como um aumento na distância percorrida, tanto para os veículos de 2 e 3 rodas e quadriciclos da CTT Correios de Portugal, S.A., como para os ligeiros de mercadorias da CTT Expresso. Além disso, ocorreu ainda um acréscimo de atividade nos veículo ligeiros de passageiros afetos às atividades comercial e de apoio na CTT Express e NewSpring.

Evolução do consumo médio da frota própria CTT



No que respeita à componente energética de consumo de gás, este é consumido na atividade das cantinas e aquecimento de água de alguns dos edifícios dos CTT, tendo o consumo de gás em m³ diminuído 30,8% face a 2022, como consequência na diminuição do número de banhos e refeições, bem como do facto das ementas terem como maior utilização o forno elétrico em detrimento do fogão a gás.

Edifícios

GRI 302-5

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeitos de estufa (GEE), ao longo do ano, os CTT implementaram diversas medidas de eficiência energética, sobretudo nas lojas e nos centros de distribuição postal, num total de 511 intervenções:

- 92 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;
- 347 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED;
- Beneficiação de 3 quadros elétricos;
- Substituição de 3 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 20 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido ao alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 23 intervenções em elevadores.

Além de medidas interventivas, destaca-se ainda a boa prática de inativação da luz de presença das lojas Banco CTT (luz deixou de estar permanentemente acesa, e passou a desligar uma hora após o fecho da loja), reduzindo assim consumos não necessários.

Destacou-se também o projeto de parceria estratégica entre os CTT e a EDP, os denominados [Bairros Solares](#), que já conta com 20 instalações em todo o território continental português, localizados em lojas, centros de distribuição e centros operacionais. A energia produzida por estas unidades é destinada ao consumo dos CTT e, caso exista excedente, este é injetado na rede para distribuição aos

edifícios da região circundante. Este é um projeto de continuidade e, quando estiver na sua total capacidade, estima-se que beneficiará oito mil famílias e empresas, evitando a emissão de 1 600 toneladas de CO₂e para a atmosfera, contribuindo para a descarbonização do país.

Os dois centros de produção e logística (CPL) são dos 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 de consumo de eletricidade de 6,6% nestes dois centros. No CPL-Norte, na Maia, a introdução de uma unidade de produção auto consumo (UPAC) permitiu reduzir o consumo da rede em 26,1%. Em termos globais, juntando rede e painéis solares, ocorreu um decréscimo de 0,6%, motivado pela substituição das luminárias por LED, bem como a resolução de problemas no sistema de controlo de iluminação. O aumento global dos CPL é, portanto, alavancado pelo aumento de 9,4% de consumos de energia no CPL-Sul, em Lisboa. O principal motivo desta subida relacionou-se com as alterações bruscas de temperatura, que fez com que os aparelhos de ventilação e ar condicionado tivessem consumido mais energia, para regularizar a temperatura do edifício.

Na CTT Express, em Espanha, temos a destacar a iniciativa de substituição das máquinas divisoras de tecnologia mais recente que, além de otimizar processos, são mais eficientes energeticamente.

Mobilidade

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

Os CTT possuem uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais e, nos últimos anos, têm dado especial foco à eletrificação da sua frota própria. Este é o principal eixo impulsionador da estratégia de descarbonização dos CTT até ao final da década. Desta forma, tem sido feito um investimento significativo na aquisição de novos veículos elétricos para substituição de veículos a combustão, o que promove a mitigação do impacto das emissões de gases poluentes para a atmosfera resultantes da atividade de distribuição. A frota de última milha conta atualmente com 615 veículos em operação, num total de 3 132 veículos, o que corresponde a 19,6 % desta frota operacional (+28,7% que no ano anterior).

Frota ecológica dos CTT

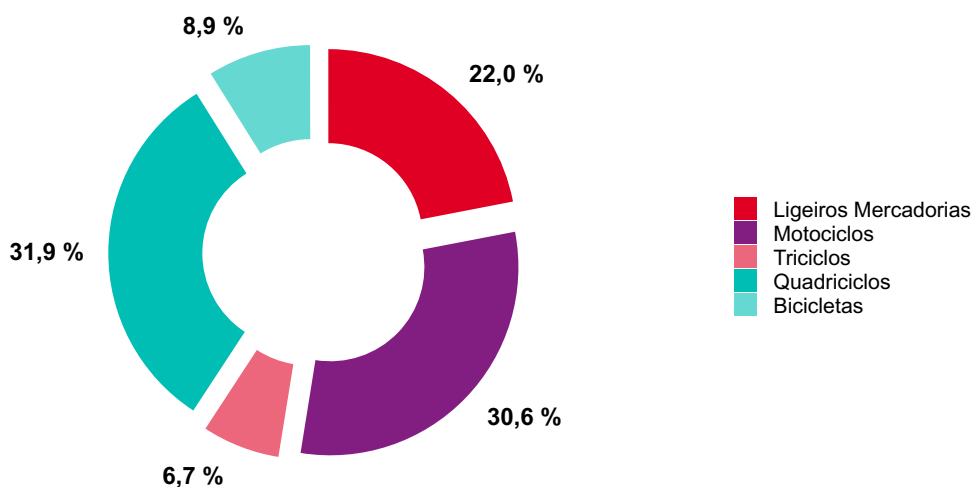
	'22	'23	Δ '23/'22
Veículos ecológicos última milha ³⁸	478	615	28,7%
Total veículos última milha	3 166	3 132	-1,1%
Veículos ecológicos global	596	736	23,5%
Total de veículos global ³⁷	4 180	4 203	0,6%

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

No final de 2023, foram adquiridos 32 veículos ligeiros de mercadorias, 100 motociclos e 10 triciclos elétricos, para entrada em operação.

³⁸ Não inclui a frota da CORRE.

Tipologia dos veículos elétricos na última milha



No último trimestre de 2023, iniciou-se um projeto de instalação de uma rede de carregamento em 115 instalações, num total de 580 carregadores, de forma a suportar a trajetória de descarbonização da frota própria CTT.

Atualmente os CTT contam com cinco *hubs* próprios totalmente elétrico, sendo estes alimentados por eletricidade verde:

- Centro de Entrega 1300, em Lisboa;
- Centro de Entrega 1000, também em Lisboa;
- Centro de Distribuição Postal 2750, em Cascais;
- Centro de Apoio à Distribuição 9880, em Santa Cruz da Graciosa, nos Açores; e
- Centro de Apoio à Distribuição 9400, no Porto Santo, no Arquipélago da Madeira.

Sendo o modo rodoviário responsável por parte significativa da energia final consumida, é imperativo o desenvolvimento de outras medidas que visem a sustentabilidade desta atividade, tais como:

- Desenvolvimento tecnológico, através da utilização de *softwares* de otimização dinâmica de rotas, bem como da utilização da aplicação MOBICTT para acompanhamento das entregas verdes
- Mudança comportamental, através da formação e sensibilização dos condutores para uma condução eficiente e menos poluente

A uma atividade global de 70,6 milhões de quilómetros percorridos pela frota própria dos CTT (+1,5% do que em 2022), somam-se ainda 126,6 milhões de quilómetros percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-5,0% do que em 2022) e 1,7 milhões de quilómetros percorridos a pé pelos/as carteiros/as nos *giros* de distribuição apeados.

No que respeita aos quilómetros percorridos pela frota de veículos elétricos dos CTT esta aumentou 65,0 % face a 2022, por otimização e expansão da sua atividade.

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou ligeiramente face ao ano anterior, situando-se agora nos 4,1 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'20	'21	'22	'23
Idade média global	2,7	3,5	4,0	4,1

Ao abrigo do Plano de Racionalização de Consumos e Energia, os CTT estão obrigados ao cumprimento de todas as medidas relacionadas com a frota, nomeadamente a sua renovação, 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/as e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente.

Sendo uma empresa pioneira na incorporação de veículos elétricos na sua frota automóvel e na inovação permanente dos seus produtos e serviços, os CTT testaram diversos modelos em contexto operacional: motociclos elétricos Silence S02 HS e Super Soco CPx, assim como ligeiros de mercadorias Dacia Spring Cargo e Ford E-Transit.

O serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, permite que os/às clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT, para os locais contratados nas cidades de Lisboa e Porto. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 244 mil objetos, representando uma receita de cerca de 312 mil euros.

Em 2023, foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030. 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 que promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT submeteram medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

4.4.4 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

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

As alterações climáticas impactam os custos, as receitas e a reputação da empresa, tomando um papel fundamental na definição da sua estratégia. Na maioria dos casos, a influência do tema provém do compromisso com a sua mitigação e de potenciais ganhos financeiros, mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.³⁹

Em 2023, verificou-se uma diminuição (-2,6%) nas emissões totais de CO_{2e} (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, impactado pela redução da distância percorrida pela frota subcontratada de veículos pesados.

De realçar o desempenho verificado na pegada carbónica do *scope* 3, em que as emissões reduziram (-4,5% face a 2022). Esta redução, num âmbito que representa 76,8% das emissões globais da atividade da empresa, tem um grande impacto na redução das emissões globais.

A principal categoria que contribui para as emissões do *scope* 3 é a frota rodoviária subcontratada que representa 67,9% do total destas emissões e apresentou um decréscimo de 4,8%.

³⁹ Dos dados carbónicos divulgados no âmbito deste relatório são medidos em CO_{2e}, considerando os seguintes GEE: CO₂, CH₄, N₂O

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

t CO ₂ e	'22	'23	Δ '23/'22
Emissões diretas – <i>Scope 1</i>	18 356,3	19 146,1	4,3%
Emissões indiretas – <i>Scope 2</i>	9,9	—	-100,0%
Emissões indiretas – <i>Scope 3</i>	66 198,0	63 204,3	-4,5%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)	84 564,2	82 350,4	-2,6%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3) meta SBTi⁴⁰	56 647,2	56 006,2	-1,1%

As emissões diretas (*scope 1*), foram impactadas pelo aumento de emissões na frota própria (+4,3% face ao ano anterior), motivado, em parte, pelo aumento global da atividade. As melhores medidas desse aumento são o número de quilómetros percorridos, que cresceu 2,5% face a 2022, e o consumo da frota, que aumentou 4,6%.

Neste âmbito, destaca-se o aumento dos quilómetros percorridos por motociclos da frota própria, de 36,0%, que compara com uma redução de 23,0% do número de quilómetros feitos pelos veículos próprios dos/as carteiro/as. Além disso, procedeu-se a uma alteração de metodologia de contabilização dos consumos através dos cartões *master* da frota, que permitiu uma medição mais rigorosa do consumo das viaturas ligeiras de mercadorias. O resultado global das emissões resultantes foi ainda condicionado pelo aumento da idade média dos veículos pesados, bem como de utilização de veículos de maior volumetria e com reboque.

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

Emissões de GEE (t CO ₂ e) ⁴¹	'22	'23	Δ '23/'22
Frota ⁴²	18 309,0	19 112,3	4,4 %
Gás	47,3	33,8	-28,5 %
Total de Emissões diretas (<i>scope 1</i>)	18 356,3	19 146,1	4,3 %
Outros poluentes e GEE (t)			
NO _x	115,5	120,8	4,6 %
SO ₂	45,7	47,5	3,9 %
COV	5,6	5,9	5,4 %
PM10	4,5	4,7	4,4 %

No *scope 2*, os valores de emissões foram nulos, dada a aquisição de eletricidade verde para 100% dos consumos, bem como da mudança de instalações do edifício sede, deixando de ocorrer consumos de energia térmica.

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 a *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 5,6 kt CO₂e evitadas em 2023. 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.

⁴⁰ 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*.

⁴¹ Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/20230404/NIR202315%20April.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. CTT Express utiliza factores de conversão da ficha técnica dos veículos; 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.

⁴² Não inclui a frota da CORRE.

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

t CO ₂ e ⁴³	'22	'23	Δ '23/'22
Transporte aéreo	15 629,0	14 668,8	-6,1 %
Transporte marítimo	66,9	80,7	20,6 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	45 048,2	42 892,7	-4,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 014,1	940,7	-7,2 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ⁴⁴	48,7	83,6	71,7 %
<i>Commuting</i>	4 391,1	4 537,8	3,3 %
Total de emissões indiretas (Scope 3)	66 198,0	63 204,3	-4,5 %

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-5,0% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas, quando comparadas com 2022 (-4,8 %).

Para a atividade no território português, destaca-se um aumento do número de quilómetros percorridos nas viaturas ligeiras de mercadorias, em resultado do aumento de tráfego dos objetos expresso. No que refere às viaturas pesadas, esse aumento foi apenas sentido na CTT Correios de Portugal, S.A., diminuindo na CTT Expresso, o que se saldou por uma diminuição de emissões totais em Portugal. De referir que foi efetuada uma revisão da informação relativa à distância percorrida em transporte rodoviário subcontratado no 3º trimestre de 2022. Feita essa revisão, em 2023, foi registada uma redução de 6,1% de emissões face ao ano anterior.

Várias medidas foram sendo implementadas ao longo do ano, de forma a tornar a rede de transportes mais eficiente, sendo muitas delas conseguidas com sinergias entre as entidades de frota subcontratada e a rede própria:

- Melhor estiva das viaturas otimizando a sua capacidade de carga disponível;
- Opção por veículos com maior volumetria (90 m³) em detrimento das viaturas ligeiras e com menor capacidade de carga;
- Melhoria no mapeamento da Rede de Transportes, onde foram incluídas as recolhas a clientes da CTT Expresso;
- Internalização de reforços da CTT Expresso com viaturas CTT, que anteriormente eram assegurados por subcontratação;
- Divisão do tratamento por vários polos. Em 2023, passámos a contar com cinco novos polos de tratamento: Palmela, Leiria, Maia, Aveiro e Coimbra, que se juntaram ao MARL e Perafita. esta reestruturação permitiu diminuir as distâncias entre os vários centros; e
- Projeto 1H+. Esta iniciativa levou à alteração da hora de início de laboração dos centros (para uma hora mais tarde), de modo a sincronizar ligações que antes corriam simultaneamente, reduzindo quilómetros e emissões.

No que respeita à CTT *Express*, em Espanha, a contabilização de emissões passou a ter em conta a classificação EURO dos veículos, o que levou a uma atualização dos valores de 2022. Os veículos de última milha com classe EURO 6 (menos emissora) aumentaram de 40,3%, em 2022, para 60,9% em 2023, sendo que, na frota de longo curso, esta classe representa a totalidade dos veículos. Paralelamente, a utilização de *software* de otimização dinâmica de rotas e o recurso a uma maior utilização de pontos PUDO (*pick-up and drop-off*) permitiram, em 2023, reduzir em 16,5% a distância percorrida face ao período homólogo, apesar do aumento significativo de envios.

⁴³ 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.

⁴⁴ Não inclui a CTT Express.

Ao nível da frota subcontratada, é de realçar que, em Portugal e Espanha, apesar de numa escala ainda reduzida, já se verificou a utilização de veículos elétricos na distribuição de última milha. Esta será uma aposta importante para os próximos anos.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram uma diminuição face ao ano anterior, conseqüente da diminuição do segmento internacional, com uma diminuição em 6,9% do peso transportado e com uma redução dos quilómetros percorridos em Portugal e Espanha. Não obstante, verificou-se um aumento no transporte nacional em 2,0% do peso transportado.

No transporte marítimo de correio, expresso e encomendas, voltou a assistir-se a um aumento de peso transportado ao nível do Express Mail Service – EMS. O aumento foi de 17,1% em Portugal e 11,1% em Espanha, registando-se também um crescimento de 1,2% na distância percorrida. Estes fatores foram preponderantes para o aumento significativo de emissões nesta categoria de transporte.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos/as trabalhadores/as sofreram um aumento em 2023, originado pelo aumento do número de trabalhadores/as. Não obstante, a implementação de modos mais flexíveis de organização de trabalho teve um impacto direto nesta linha de emissões carbónicas da empresa, limitando o aumento registado.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro registaram um aumento face ao ano anterior, justificadas pelo maior número de viagens realizadas via aérea, em deslocações de curta distância. Não obstante, foi dada continuidade e ênfase à realização de reuniões por áudio/vídeoconferência com recurso a ferramentas como o MS Teams.

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 23,6 g de CO₂e, um aumento de 24,2% face ao ano anterior. Esta degradação de eficiência resulta da conjugação da diminuição de tráfego global com o aumento verificado nas emissões. Incorporando as emissões do *scope 3*, verificou-se um aumento de 16,1% face a 2023, associado aos fatores acima expostos.

Alterações climáticas

Acompanhando as mais recentes tendências ao nível da gestão, os CTT continuaram a sua aposta na sustentabilidade, mantendo os seus compromissos alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Estes ODS são parte integrante da estratégia, cultura e operações diárias da empresa. Por isso, os CTT definiram um ambicioso objetivo estratégico: reduzir significativamente as emissões carbónicas diretas e indiretas, através da eletrificação 50% da distribuição na última milha até 2025 e a totalidade até ao final da década.

Membros da iniciativa *Business Ambition for 1.5°C*, do United Nations Global Compact, os CTT alinharam 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. De salientar que a meta de redução acima mencionada para 2030 está alinhada com a trajetória desejada para o cenário dos 1.5°C.

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

No CDP, os CTT foram distinguidos com nível de Liderança, na vertente *Climate Change*, com a pontuação de A-. Especificamente, obtivemos nível máximo (A) no que respeita às metas de gestão carbónica, às emissões de âmbito 1 e 2 e aos processos de gestão de risco.

Já no *ranking* SMMS, mantivemos o 5.º lugar mas com um aumento de 6 pontos percentuais face ao ano anterior, no grupo de 23 operadores postais a nível mundial. 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. Como aspetos positivos do nosso desempenho face ao setor, o IPC destacou o aumento da utilização de veículos elétricos e na redução das emissões do âmbito 1 e 2. Realçou igualmente a eficiência carbónica e os desenvolvimentos em termos de saúde e segurança.

Pelo 5.º ano consecutivo, os CTT juntamente com outros 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 2023, 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.

A aposta na economia circular é outro dos focos da empresa neste caminho rumo à descarbonização. Há mais de 10 anos, os CTT lançaram o Correio Verde, a primeira oferta CTT desenhado com preocupações de proteção ambiental, aliada à conveniência. Hoje, pretendemos operar em exclusivo com embalagens recicláveis e produzidas com material reciclado e/ou utilizado até 2030.

Outra via de amenizar a pegada carbónica da última milha é a da compensação das emissões carbónicas resultantes do Correio Verde e da atividade própria de transporte e distribuição de Encomendas, em Portugal. Esta oferta representa 18,1% da receita total dos CTT e as emissões diretas associadas foram neutralizadas com o [apoio concedido pelos CTT](#) a projetos com benefícios ambientais positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais, um em Portugal e outro no estrangeiro.

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climáticos, com implicações ao nível de custos e da operação, os CTT deram destaque a dois eventos relacionados com tempestades de inverno. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto pouco expressivo, de cerca de 1 800,00€ a nível operacional e de cerca de 1 100,00€ 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, têm 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:

- 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

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

Água

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 lavagens pontuais de veículos ou a utilização em equipamentos de climatização.

Consumo de água dos CTT

	'22	'23	Δ '23/22
Consumo (m ³) ⁴⁵	38 376,0	39 228,3	2,2%

O aumento registado no consumo de água, em 2023, deve-se à inclusão de um novo ponto de consumo, em comparação com o 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 dos consumos e promoção de utilização de materiais reciclado.

Este ano, contabilizaram-se cerca 2 378,2 toneladas de consumo⁴⁶ de materiais, uma redução de 37,0% face ao ano anterior, dos quais o papel com 1 467,6 ton, o plástico com 852,6 ton, o metal com 6,4 ton, as fibras têxteis com 21,8 e outros consumos como tintas de impressão 29,8 ton.

Acresce o facto de, em 2023, os CTT terem reforçado os seus esforços de incorporação de materiais reciclados na sua oferta, alargando o seu âmbito aos produtos, Filatélicos, ao Banco CTT e à oferta CTT Express, em Espanha. Neste momento, 82,4 % da oferta de correio, expresso e encomendas CTT incorpora materiais reciclado, ficando mais próximo do compromisso de chegar à totalidade da oferta até 2030.

Prosseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis com a redução do parque de impressoras e a desmaterialização de procedimentos por modelos

⁴⁵ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE e da Medspring.

⁴⁶ 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.

digitais, com a subscrição *online* de formulários em detrimento da pré-impressão, bem como o arquivo digital dos processos gerados, nomeadamente nas áreas operacionais. A implementação das iniciativas, permitiram reduzir as impressões em 12,0% face ao mesmo período do ano anterior.

No Banco CTT, perto de sete em cada dez clientes já recebe os seus extratos de forma digital, com óbvio impacto ao nível do consumo deste material.

Gestão de resíduos

GRI 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 de resíduos produzidos, justificado pelo crescimento de atividade expresso, com origem no mercado asiático, em que o envio de encomendas é efetuado por “grupagem de carga”, sendo depois necessário desmantelar e individualizar as encomendas. Também a taxa de valorização global aumentou, posicionando-se nos 99,3 % (+0,2 p.p. que em 2022).

Resíduos

Toneladas	'22	'23	Δ '23/'22	Destino
Papel e cartão	1 483,5	2 667,2	79,8%	Valorização
Plástico	334,7	187,5	-44,0%	Valorização
Paletes madeira	978,2	1 003,9	2,6%	Valorização
Resíduos indiferenciados	294,0	1 545,6	425,7%	Valorização/ Eliminação
Outros	196,3	121,7	-38,0%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	3 286,6	5 525,9	68,1%	

Resíduos, por perigosidade e destino⁴⁷

Toneladas	'22	'23	Δ '23/'22
Total resíduos	3 286,6	5 525,9	68,1 %
Total de resíduos não perigosos	3 265,3	5 500,1	68,4 %
Resíduos não perigosos reutilizados	17,2	8,4	-51,2%
Resíduos não perigosos reciclados	2 836,6	5 390,0	90,0 %
Resíduos não perigosos incinerados	44,7	0,1	-99,8%
Resíduos não perigosos recuperados (incluindo recuperação de energia)	352,3	64,7	-81,6%
Outros resíduos não perigosos	14,5	36,9	154,5 %
Total de resíduos perigosos	21,4	25,7	20,1%
Resíduos perigosos reutilizados	0,0	0,0	0,0
Resíduos perigosos reciclados	4,8	24,0	4,0
Resíduos perigosos incinerados	0,0	0,0	0,0
Resíduos perigosos recuperados (incluindo recuperação de energia)	0,0	0,0	0,0
Outros resíduos perigosos	16,6	1,7	-89,8%

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.

⁴⁷ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a NewSpring, a Medspring, a Open Lockers e a CTT Imobiliária. Os CTT não geram resíduos radioativos.

Circularidade de processos e da oferta

Mantendo o foco na gestão adequada de recursos e no prolongamento da vida útil dos produtos, os CTT têm vindo a desenvolver projetos no domínio da economia circular. Neste sentido, demos continuidade à parceria com a To-Be-Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho. O projeto assenta num conceito inovador em Portugal, que passa pelo processamento de resíduos e respetiva transformação em novos produtos, que são devolvidos aos CTT para reintrodução na nossa cadeia de valor, garantindo a circularidade total destes materiais.

Atualmente, estamos a incorporar o polímero resultante do processamento de sacos-mala de transporte aéreo de objetos postais, na produção de tabuleiros utilizados nas operações de tratamento de objetos de correio, expresso e encomendas, contando já com um total de 16 mil tabuleiros produzidos com material reciclado. Este ano, alargamos do processo de circularidade a outras fileiras de resíduos CTT, nomeadamente aos têxteis, visando a produção de 200 coletes para a Distribuição, com incorporação de material reciclado oriundo dos resíduos do nosso fardamento.

Também no âmbito da circularidade da nossa operação, prosseguimos e refinámos o desenvolvimento de 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 para utilização de farripas de papel 100% recicladas, produzidas a partir de papel usado no nosso maior centro de produção e logística, em Lisboa. Estas farripas encontravam-se disponíveis em algumas lojas CTT, para o enchimento das embalagens na zona de Preparação de Envios.

Ainda com o objetivo de contribuir para uma correta gestão de resíduos, mas também querendo reduzir os impactos associados ao consumo de plástico, os CTT adquiriram um *robot* de filmagem para o nosso centro logístico de Famões, que permitiu reduzir até 59,0% o uso de plástico por palete, através de um aumento do estiramento do filme, resultando também numa redução de custos em 54,0% por palete e numa redução do tempo de filmagem, permitindo alocar recursos a outras tarefas.

Ao nível dos consumíveis informáticos, nomeadamente tinteiros e *toners*, foi implementado um processo de logística inversa, com recolha dos consumíveis e posterior reenchimento. Este processo permitiu aumentar a vida útil dos consumíveis, com a embalagem original a ser mantida, permitindo ainda reduzir os custos com estes consumíveis em cerca de 60,0%.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT manteve a sua associação com o [movimento Merece](#), que promove 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.

Biodiversidade

Os CTT dedicam especial atenção à mitigação dos seus impactos, embora indiretos, na biodiversidade. 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.

Dando seguimento à iniciativa “act4nature”, com o compromisso de proteger, promover e restaurar a biodiversidade, divulgou-se o primeiro relatório de execução, referente ao período de 2020-2022, com o resultado global consolidado de todos os participantes a mostrar um desenvolvimento positivo dos esforços envidados pelas empresas.

A campanha “[Uma Árvore pela Floresta](#)”, em parceria com a Quercus, conheceu a sua 10.ª edição. 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 e, desde o início deste projeto, já foram plantadas mais de 128 mil árvores.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2023, foi de 8,9 M€ (+69,7% que em 2022). Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT Correios de Portugal, S.A., havendo uma aposta significativa na renovação da frota e na melhoria do parque edificado.

Investimentos ambientais

Áreas de investimento ⁴⁸	'22	'23	Δ '23/'22
Manutenção, conservação dos edifícios	617 481,77 €	1 088 881,62 €	76,3%
Renovação da frota convencional	1 800 487,65 €	2 138 350,01 €	18,8%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	143 016,03 €	184 870,32 €	29,3%
Equipamentos informáticos	617 655,50 €	1 462 627,00 €	136,8%
Renovação da frota elétrica	1 949 933,49 €	3 894 464,43 €	99,7%
Certificações e conformidade legal	51 516,40 €	49 575,65 €	-3,8%
Gestão energética e carbónica	52 697,50 €	59 257,80 €	12,4%
Total nacional	5 232 788,34 €	8 878 026,83 €	69,7%

4.5 Envolvimento com as pessoas

A estratégia de Gestão dos Recursos Humanos dos CTT prossegue na definição e implementação de políticas e ações com o objetivo de maximizar a experiência dos trabalhadores e trabalhadoras, alinhadas com a estratégia de negócio, de forma a aumentar o seu compromisso. Tem como objetivo a promoção de uma cultura organizacional positiva, garantindo a igualdade de oportunidades nas condições de acesso à saúde, bem-estar, conciliação, qualificação e progressão. Investe no desenvolvimento de competências e adequação de perfis, tendo em vista o incremento do desempenho e produtividade, a retenção de trabalhadores/as, mais diversidade, inovação e envolvimento com os princípios éticos da organização, traduzindo-se em melhores resultados.

Destaques



MyCTT

Incluíram-se novos módulos no MyCTT, como o processamento salarial, a avaliação do desempenho e a aprendizagem.



Gestão de talento

O *Assessment Centre* dos CTT identificou perfis individuais e definir planos de ação para o seu desenvolvimento.

⁴⁸ Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da Soluções Empresariais, da NewSpring, da Open Lockers e da CTT Imobiliária.

4.5.1 Caracterização do capital humano

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

Em 31 de dezembro de 2023⁴⁹, o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 13 670, mais 9,3% do que em 31 de dezembro de 2022.

Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Correio e Outros ⁵⁰	10 612	11 381	769	7,2%
Expresso e Encomendas ⁵¹	1 345	1 693	348	25,9%
Banco CTT ⁵²	513	558	45	8,8%
Serviços Financeiros e Retalho	36	38	2	5,6%
Total, do qual:	12 506	13 670	1 164	9,3%
Efetivos/as	11 192	11 386	194	1,7%
Com contratos a termo	1 314	2 284	970	73,8%
Portugal ⁵³	11 788	12 637	849	7,2%
Outras geografias	718	1 033	315	43,9%

Verificou-se um crescimento de trabalhadores/as nas áreas de negócio em expansão, nomeadamente, Expresso e Encomendas (+348) e Banco CTT (+45). A área de Correio e Outros, apresentou um crescimento em resultado do incremento da atividade do *Contact Center* e da Gestão Documental da área das soluções empresariais (+378) e do incremento da internalização da distribuição de EMS pela rede base (+448), em virtude do aumento expressivo de tráfego CEP no final de 2023, que foi parcialmente compensado pela prossecução do programa de otimização de recursos humanos a decorrer principalmente na estrutura central (-116).

O número de saídas e entradas foi de 2 563 e 5 133, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,7% (+0,2 pontos percentuais que no ano anterior).

A taxa global de ausências registou uma diminuição, quer nos CTT Correios de Portugal, S.A., onde a taxa apurada foi de 8,8% (-0,8 p.p. que em 2022). No Grupo CTT, a taxa desceu para 8,1% (-0,9 p.p. que no ano anterior). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,3%), acidentes de trabalho (0,8%), atividade sindical (0,4%) e gozo de licenças de parentalidade (0,5%). Outros motivos, como assistência à família, luto ou faltas injustificadas, contabilizam agregados 1,0% do total de ausências.

A taxa de ausências excluindo maternidade/paternidade foi de 7,6% e a taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de ras para estudo) foi de 7,4%⁵⁴ (-0,7 p.p. que no ano anterior⁵⁵).

⁴⁹ Para mais informação consultar a [Tabela 1 – Trabalhadores](#), no Anexo III.

⁵⁰ Inclui CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Contacto, CTT Soluções Empresariais e NewSpring Services.

⁵¹ Inclui dados da CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha) e Open Lockers.

⁵² Inclui Banco CTT, Payshop e 321 Crédito. No último trimestre de 2023, a área de Pagamentos (incluindo a subsidiária Payshop) foi integrada na esfera dos CTT Correios de Portugal, S.A. mas, para comparabilidade com o ano anterior, manteve-se aqui no âmbito da área "Banco e Pagamentos". O valor apresenta também uma atualização face ao reportado em 2022, visto que os 16 trabalhadores/as da Direção GPG - Pagamentos, dos CTT Correios de Portugal, passaram a estar alocados/as à área do Banco e Pagamento. No RI 2022, estes/as trabalhadores/as tinham sido alocados/as à área Correio e Outros.

⁵³ Inclui as pessoas a trabalhar em empresas com operações em Portugal, independentemente da sua nacionalidade. A contabilização de trabalhadores/as em "Outras geografias" diz respeito àqueles/as que trabalham noutros países, incluindo portugueses a trabalhar no estrangeiro.

⁵⁴ Os valores de 2023 relativos às taxas globais de ausência e de absentismo partem de uma estimativa que apenas levam em conta os primeiros 10 meses desse ano. No mês de outubro, foi introduzi um novo sistema informático de contabilização que não assume as mesmas premissas de contabilização, o que não permite a comparabilidade dos dados.

⁵⁵ O valor referente a 2022 foi corrigido, para passar a incluir o absentismo por lesão ou doença profissionais. Este cálculo foi também usado para calcular o valor de 2023, o que torna os dados comparáveis.

A taxa de retorno após licença parental correspondeu a 93,6%.

Em relação ao horário de trabalho, 534 trabalhadores/as estavam em regime de part-time (correspondendo a 3,9%). Destes, 259 era mulheres (48,5%), o que denota uma situação de paridade no recurso a este tipo de horário. Em Portugal, a proporção de trabalhadores/as em part-time era de 2,8%, mas nas restantes geografias, este regime laboral era mais prevalente (16,8% em Espanha e 22,5% em Moçambique).

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 2023, o número de ETI registados⁵⁶ foi de 1 605, uma subida de 17,5% em relação ao ano passado.

4.5.2 Certificações

GRI 403-1

A aposta estratégica na certificação, [já mencionada anteriormente](#), têm implicado um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Tal aposta estratégica 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/as clientes e reforço da imagem dos CTT.

Ao nível da sua relação com as pessoas que trabalham na Empresa, as certificações obtidas pelos CTT em 2023 foram:

Temáticas	Conciliação entre Vida Pessoal e Profissional	Segurança e Saúde no Trabalho
Referenciais	Empresa Familiarmente Responsável - efr 1000-1	ISSO 45001
Corporativa CTT		Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial
Operações		X
CTT Correios de Portugal, S.A.	X	
CTT Expresso	X	X
CTT Contacto ⁵⁷	X	

⁵⁶ Na secção [1.4 Principais indicadores](#), é feita menção a um valor de ETI mas que, nesse caso, se refere aos/as trabalhadores/as com relação contratual com os CTT (efetivos/as ou contratados/as a termo) e não a pessoas subcontratadas, como aqui.

⁵⁷ O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado. Serviços de Logística Associados."

Na implementação de sistemas de gestão foram adotadas abordagens e timings distintos para as diversas áreas dos CTT Correios de Portugal, S.A., e do Grupo, tendo sido mantidas com sucesso as certificações que constam do quadro a seguir.

Temáticas	Qualidade	Segurança da Informação	Referencial de Certificação de Serviços	Auditoria Social ⁵⁸
Referenciais	ISO 9001	ISO 27001 IEC	Metodologia Específica	Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)
Corporativa CTT ⁵⁹	X			
Operações ⁶⁰	X	X		
CTT Expresso	X			X
CTT Contacto ⁶¹	X			
Apoio ao Cliente CTT			X	
Apoio CTT Empresas			X	

As certificações podem ser consultadas na [página dedicada](#) do website institucional dos CTT.

4.5.3 Remuneração

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

Nos CTT, os salários auferidos pelos/as trabalhadores/as em regime de tempo inteiro, estão acima do salário mínimo nacional. 580 trabalhadores/as, correspondendo a 4,7% das pessoas a trabalhar, a tempo inteiro, nas subsidiárias sediadas em Portugal, recebem o salário mínimo, estando todos/as os/as restantes acima.

A respeito dos CTT Correios de Portugal, S.A., o processo negocial relativo à revisão salarial do Acordo de Empresa (AE) para 2023, foi iniciado a 23 de novembro de 2022, e contou com a realização de oito reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes. Foi concluído com a obtenção do acordo destas em relação à proposta final apresentada pela Empresa, tendo a sua assinatura ocorrido em 30 de março de 2023. Associado a este acordo ficou o compromisso de a Empresa admitir 100 colaboradores, 80 da categoria profissional de Carteiro (designado internamente de "CRT") e 20 da categoria profissional de Técnico de Negócio e Gestão (TNG), para o quadro permanente até final de 2023. Este número acabou por ser excedido.

Durante o ano de 2023, deu-se início ao processo de revisão salarial do AE CTT para 2024, tendo sido alcançado o acordo final entre as partes ainda antes do final do ano.

CTT Expresso

Após a celebração do primeiro Acordo de Empresa (AE), a 25 de novembro de 2020, entre a empresa CTT Expresso e seis 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. 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.

⁵⁸ Inclui quatro pilares: Recursos Humanos e Normas Laborais; Meio Ambiente; Saúde e Segurança; e Gestão Empresarial e Boas Práticas Empresariais.

⁵⁹ Inclui as seguintes direções: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente, Suporte Comercial B2B/ Pós Venda Empresarial

⁶⁰ A certificação ISO 27001 IEC aplica-se apenas às operações das Soluções Empresariais (*Printing e Finishing*).

⁶¹ O âmbito desta Certificação é "Gestão e Distribuição de Correio endereçado e não endereçado. Serviços de Logística Associados."

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial para o ano de 2023, e realizadas quatro reuniões de trabalho com as Associações Sindicais Outorgantes, as partes atingiram acordo final, tendo este sido celebrado em 10 de abril.

Rácios salariais

A média salarial das mulheres, nos CTT, era 98,0 % da média salarial masculina, a 31 de dezembro de 2023, denotando uma situação de alguma paridade, como se poderá ver no indicador Global do quadro abaixo. 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 mediana anual total de todos os trabalhadoras/es, excluindo o/a mais bem pago/a, para esse mesmo país. A proporção, em 2023, foi de 24,0 (+1,7% que no ano anterior), um valor certificado apenas pela entidade encarregue da verificação deste relatório.

Remunerações por género e grupo profissional e rácios de diferença por género

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	2 039,80 €	2 623,90 €	0,8
Quadros médios	1 350,80 €	1 373,00 €	1,0
Atendimento	1 132,20 €	1 208,80 €	0,9
Distribuição	901,90 €	966,50 €	0,9
Outros grupos	903,80 €	1 038,40 €	0,9
Global	1 149,03 €	1 163,42 €	1,0

4.5.4 Gestão de Talento: Avaliação, carreiras e assessment

GRI 404-3

A estratégia de gestão de Pessoas dos CTT tem como objetivo melhorar a experiência do trabalhador/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 e de todas, tornando cada um/a num/a embaixador/a da Marca CTT, melhorando consequentemente a experiência dos/as clientes.

Na sequência do processo Anual de Desempenho referente ao ano de 2022, decorreu no 2.º semestre de 2023 a fase de transmissão dos resultados (reuniões de *feedback*) que envolveram 8 900 trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto, e respetivas chefias diretas. Em relação ao Banco CTT, todos/as os/as trabalhadores/as que estão nos quadros foram avaliados/as. Apenas não entraram em avaliação aqueles/as que se encontravam a substituir trabalhadores/as ausentes. No que diz respeito à 321 Crédito, o universo total de trabalhadores/as foi avaliado, com a possível exceção de quem estivesse de baixa ou não tenha cumprido seis meses de contrato. Ao todo, 83,1% da força de trabalho destas cinco empresas participou em processos de avaliação do desempenho.

Esta etapa teve como objetivo fazer o balanço da atividade e identificar eventuais necessidades de desenvolvimento. A gestão deste processo foi feita no portal MyCTT no módulo “Performance&Goals”.

Associado a esta última etapa, e de acordo com a cláusula 68.ª do Acordo de Empresa (AE) CTT e cláusula 58.ª do AE CTT Expresso, foi desencadeado o mecanismo de progressão salarial garantida, que envolveu 1 308 trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, S.A. (dos graus de qualificação I, II, III e IV) e 29 trabalhadores/as da CTT Expresso.

Assessment Centre

Nos CTT, a motivação e desenvolvimento dos/as trabalhadores/as assumem um papel crucial para o sucesso do negócio, pelo que a Empresa tem vindo a apostar na afirmação de uma cultura que privilegia a experiência e as aptidões das nossas pessoas, tornando-se fundamental avaliar as competências mais críticas para o desempenho da função, permitindo decisões mais informadas em processos como: recrutamento e seleção, reclassificação profissional, nomeação de novas chefias, desenvolvimento e identificação de potencial e de reestruturação (mobilidade interna).

Neste âmbito, foram avaliados 24 trabalhadores/as com o objetivo de conhecer o seu perfil individual, mapear as suas competências/conhecimentos e potencial, identificando planos de ação para o seu desenvolvimento.

Foram realizados 3 *workshops* com vista à preparação de planos de desenvolvimento pessoal, abrangendo um total de 35 trabalhadores/as.

4.5.5 Experiência do/a trabalhador/a

GRI 408-1, 409-1

O Grupo CTT opera em Portugal e Espanha, geografias em que o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório não são prevalentes ou sistémicos. As legislações portuguesa e espanhola, em linha com as determinações europeias, proíbem este tipo de práticas e os meios de deteção e punição são eficazes. Em Moçambique, onde este tipo de problemática poderá estar mais presente, a operação dos CTT é muito limitada, circunscrevendo-se a 160 trabalhadores/as.

Vários elementos contribuíram para enriquecer a experiência dos trabalhadores e trabalhadoras, entre os quais se destacam dois projetos de grande dimensão e impacto na organização e nas Pessoas: a continuidade das atividades de integração do sistema de gestão efr (Empresa Familiarmente Responsável) e respetiva manutenção da certificação, e o prosseguimento da implementação do MyCTT – Portal do Colaborador.

De acordo com o [Código de Ética](#), publicado recentemente, respeitamos as Convenções da Organização Internacional do Trabalho e propugnamos pela defesa dos Direitos Humanos, no quadro da Declaração Universal dos Direitos do Homem, dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e da Política de Direitos Humanos do Grupo CTT.

Sistema de gestão efr

A par com um contexto de mudança organizacional o ano de 2023, foram prosseguidas as atividades inerentes à incorporação do sistema de gestão efr. Foi reafirmado o compromisso da gestão com este modelo e a equipa de Técnicos foi reforçada. Dada a dimensão da empresa, foi criada uma figura para a realização de um trabalho de maior proximidade com as chefias intermédias e com os/as trabalhadores/as: o/a Embaixador/a efr. Foram nomeados/as Embaixadores/as e definidas as responsabilidades para o desempenho desta função e cujo envolvimento foi bastante positivo, sendo que o seu grau de participação em reuniões foi de 90% e, como *output*, já foram apresentadas sugestões de medidas. Tanto os/as Embaixadores/as como a equipa de Técnicos/as tiveram as respetivas formações, ministradas pela Consultora XZ.

Na concretização do alinhamento entre a gestão e orientação estratégica da conciliação nos CTT, foram desenvolvidas ações assentes nos três eixos de atuação identificados no início do ciclo de certificação. Foi definido um modelo de análise, verificação de desvios e planeamento de ações de mitigação para garantir a efetivação dos objetivos assumidos no posicionamento inicial.

A revisão da direção do modelo foi efetuada e apresentado o balanço com a sistematização de todo o trabalho efetuado desde a auditoria de concessão da certificação. Foram analisados todos os elementos, validados os resultados e aprovadas as propostas de melhoria.

Os resultados alcançados traduzem-se, principalmente, na elaboração e promoção de medidas para todos/as os/as trabalhadores e trabalhadoras dos CTT, de forma equitativa e ajustada aos postos de trabalho. Nesta sequência, foram identificadas, divulgadas e acrescentadas novas medidas às tabelas, das quais, pelo seu impacto, se destacam: a implementação e regulamentação do Teletrabalho, trabalho a tempo parcial e novo modelo de organização do trabalho; a definição dos critérios de comparticipação de formação académica e executiva, a criação da Conta Júnior Colaboradores/as, a conta Banco CTT com 0% de comissão de manutenção e o Crédito Habitação com spread 0%.

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

- Em 2023, o gozo de licenças de parentalidade registou uma tendência ascendente quanto ao equilíbrio de género: pela primeira vez, a maioria das licenças (50,6%, representando um aumento de 6,1 p.p. em relação a 2022) foi pedida por homens. Os homens representaram 61,0% da população total da empresa e este valor não implica uma paridade absoluta nos pedidos, mas representa um acréscimo significativo, incentivado por ações internas de sensibilização, especialmente se atendermos ao facto de os pedidos por homens terem subido 7,7% (enquanto os das mulheres caíram 15,8%).
- A taxa de retorno permite perceber o número daqueles que regressaram e, por contraste, que abandonaram a empresa na sequência das suas licenças de parentalidade. Para esse efeito, são contabilizadas as saídas da empresa menos de um mês depois do final da licença como “não retorno” depois do gozo dessa licença. Das 249 pessoas que requereram licenças de parentalidade, 16 abandonaram a empresa praticamente de imediato, o que implica uma taxa de retorno de 93,6% (-1.5 que em 2022), demonstrando uma estabilização da tendência.
- A Taxa de Retenção analisa a tendência de mais médio-prazo, de manutenção do talento após a parentalidade, medindo o número dos/as trabalhadores/as que continuam na empresa 12 meses⁶² depois de regressar de licença. Pretende-se, assim, aferir de que forma os recém-pais e as recém-mães percecionam os CTT como empresa que proporciona medidas de conciliação entre trabalho e família. Em 2023, a Taxa de Retenção foi de 93,6% (mais 3,5 p.p. que em 2022), revelando uma ligeira subida da tendência.

No final do 1.º semestre de 2023, foram efetuadas as auditorias interna e externa de acompanhamento e os resultados obtidos foram excelentes. Foi, ainda, realizada a cerimónia de entrega da certificação efr, organizada pela fundação MásFamília e pela ACEGE. O encontro contou, entre outros, com a presença do Presidente Executivo dos CTT, que participou na mesa-redonda subordinada ao tema “A importância da efr para a empresa, colaboradores e sociedade”, e da Responsável de Gestão do Modelo efr, que recebeu em mão o selo da certificação.

No 2.º semestre de 2023, para além das atividades já mencionadas, juntou-se a Payshop ao âmbito da certificação CTT, que passou a ser constituído por quatro empresas. Houve um trabalho de levantamento de medidas da Payshop e a sua Embaixadora participou nas iniciativas de integração.

⁶²Dado o âmbito do relatório, a análise feita contabiliza os/as trabalhadores/as que ainda se encontravam na empresa a 31 de dezembro de 2023, independentemente de quando tenham finalizado a sua licença.

MyCTT

O MyCTT foi lançado em 2022 com o objetivo de agilizar a relação entre a Empresa e as suas Pessoas, através de um portal colaborativo acessível a toda a população CTT. Dando continuidade a este objetivo, e durante o primeiro semestre de 2023, desenvolveram-se progressivamente novos módulos no MyCTT. Um deles foi o módulo de Employee Central (cadastro dos Trabalhadores/as), que suporta todos os dados mestre das nossas Pessoas.

No segundo semestre de 2023 entrou em produção o módulo Employee Central Payroll (processamento salarial) e o módulo de Aprendizagem (LMS), que suporta os principais processos de gestão da [atividade formativa](#).

Outros destaques

Além dos dois projetos supracitados, e ainda na perspetiva da aproximação da empresa às suas Pessoas e respetivas famílias, foram desenvolvidas outras iniciativas relevantes.

Salienta-se a consolidação da linha de apoio telefónico TOU CTT – 800 210 010 e o canal de email para o atendimento ao/a trabalhador/a, o touctt@ctt.pt. Estes canais foram criados numa ótica de melhoria contínua da experiência do/a trabalhador/a no que respeita a pedidos de informação e solicitações no âmbito do vínculo laboral com os CTT. No primeiro semestre de 2023 todas as linhas de atendimento telefónico foram atribuídas à Newspring, empresa do Grupo CTT especializada em atendimento de *call center*.

O ano de 2023 também foi marcado pela mudança da estratégia de Comunicação Interna. O “Somos CTT” foi transformado numa *newsletter* de publicação semanal, com a síntese das notícias e eventos corporativos publicados diariamente na Intranet. Esta última também foi reorganizada de forma a proporcionar uma leitura mais objetiva. Foi, ainda, reativada a CTT TV no novo edifício sede.

No âmbito do SouCTT foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com outras empresas com benefícios para os trabalhadores/as e as suas famílias, onde são protocolados valores especiais em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família. Além destes, mantiveram-se descontos para trabalhadores/as em produtos adquiridos na rede de lojas, descontos esses que iam até 10% em produtos CTT e até 20% em retalho.

Desenvolveram-se ações de promoção da saúde e bem-estar, com destaque para o aconselhamento de exames médicos incidindo especificamente na saúde da mulher; a importância do sono na saúde e sessões de *mindfulness*. Estas ações foram executadas em parceria com a Medis, direcionadas para todos/as os/as trabalhadores/as.

O novo modelo de organização do trabalho foi consolidado em 2023. Ficaram instituídos, de acordo com as necessidades de cada Direção / Equipa, seis regimes diferentes de trabalho:

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

De forma a medir o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas e ações internas, foram lançados dois inquérito de Net Promoter Score, um por semestre.

Processos laborais

GRI 2-25, 2-27

Em 2023 deram entrada 452 processos, dos quais 30 foram arquivados no decorrer do mesmo ano, verificando-se um acréscimo relativo a 2022, que contou com 241 processos iniciados, dos quais 36 tinham sido arquivados no mesmo ano e 117 já em 2023.

Do total de processos referidos, 242 foram abertos na Autoridade para as Condições de Trabalho, dos quais 2 acabaram por ser arquivados ainda em 2023. Comparativamente a 2022, houve um acréscimo de processos, uma vez que em 2022 tinham existido 169 novos processos, 29 dos quais arquivados.

Quanto à aplicação de multas neste âmbito, registou-se o valor de 42 484,00 €, tendo sido pago um valor 12 332,58€, o que representa uma subida homóloga de 5,6%.

Gestão das relações laborais

GRI 2-29, 2-30

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. As duas Comissões de Trabalhadores (CT), nos CTT Correios de Portugal, S.A. e na CTT Expresso, e as 128 Subcomissões constituídas nos CTT Correios de Portugal, 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, quer com cada um dos sindicatos com filiação nos CTT.

A 31 de dezembro de 2023, 96,3% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo AE e 69,9% eram sindicalizados (efetivos e contratados)⁶³.

No contexto europeu, a empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o setor postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia.

4.5.6 Formação

GRI 205-2, GRI 403-5, 404-1, 404-2, 410-1

A formação realizada e devidamente caracterizada⁶⁴ contou com 8 736 trabalhadores/as, correspondentes a 63,9% da população de trabalhadores/as efetivos/as e contratados/as a termo de todas as empresas do Grupo CTT. Foram contabilizadas 156 028,6 horas de formação (mais 13,0% que no ano passado), numa taxa de esforço de 0,7%.

Esta subida acentuada deveu-se, em certa medida, à passagem para um novo formato de recolha de informação com recurso ao SAP Success Factors, que terá facilitado a recolha de dados, algo apontado, em anos anteriores, como uma dificuldade e tido como uma prioridade em 2023.

⁶³ Não inclui CTT Express, Corre, 321 Crédito, NewSpring Services e Open Lockers.

⁶⁴ Os dados de contabilização por pessoa não incluem as horas de formação da Corre, CTT Express e parte das horas acumuladas pela 321 Crédito.

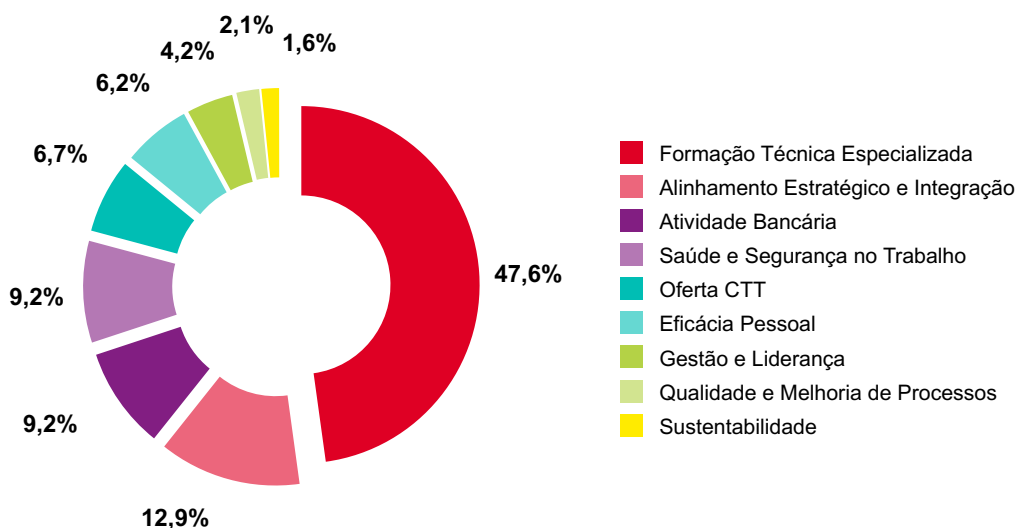
A Academia CTT prosseguiu a sua atividade de acordo com as apostas estratégicas no desenvolvimento de competências das trabalhadoras e dos trabalhadores dos CTT tendo por base a seguinte abordagem metodológica:

- **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
- **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.
- **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 12 programas que incorporam o Plano Estratégico de Desenvolvimento e Formação e o volume de formação distribuiu-se da seguinte forma:

Programas de formação



Destacamos o seguinte:

- **Programas Ser CTT e Formação inicial** e de integração de novos trabalhadores/as, que envolveu 1 555 participações e mais de 18 300 horas;

- **Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua** que envolveu mais de 39 800 participações e mais de 124 mil horas:
 - Destes, 56,2% eram atendedores/as, 13,4% eram distribuidores/as, 23,3% eram chefias (de topo ou intermédias) e 7,1% eram de outros grupos profissionais;
- **Ações em quem foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização** contaram com mais de 4 200 participações e um total de mais de 43 200 horas.
- **Formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de Direitos Humanos** envolveu 2 901 participações, num total de 5 559,5 horas.
- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram 13 092 horas e mais de 16 mil participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de Operações, que envolveu mais de 12 mil participações e mais de 6 mil horas, debruçou-se sobre 18 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 932,5 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 2 200 horas de formação envolvendo 2 079 participações.
- Arranque do **Programa de Liderança dos CTT, “Fast Track”**, onde se pretende abranger todas as chefias e que em 2023 abrangeu 1 395 participações e 8 577,5 horas de formação.
- Formação a Externos: Foram realizadas 7 460 horas de formação a Prestadores de serviço e Pontos CTT ascendendo a mais de 1 550 participações.

Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*.

Destaca-se também a realização da 15.^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 60 participantes.

Após o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 45,0% do volume total realizado e destaca-se também a Formação presencial que representou 47,0% do volume total, demonstrando um equilíbrio em ambas as formas de organização da 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.

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 as 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/às trabalhadores/as das áreas operacionais, tais como:

- “Sabe o que é a pegada de carbono? Aprenda como reduzir a sua”;
- “Lançamento da campanha Uma árvore pela Floresta 2023”;
- “Compensação carbónica dos envios expresso nacional”; e
- “Dia Internacional do Voluntário”.

Destacamos também a celebração de dias temáticos, como o Dia Mundial da Energia, com a partilha de algumas curiosidades e propostas de práticas ambientais. Também foi publicado um artigo sobre as “Novas regras de separação – Copos de Papel para Bebidas Quentes”.

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

Foram ainda realizados dois eventos internos:

- Participação como elemento do júri no Pitch final “Embalagens Eco” do programa embaixadores CTT; e
- Painel Sustentabilidade e Talento do *Open Day CTT (Corporate)*.

Este tipo de iniciativa impulsionou o conhecimento sobre estes temas.

Formação em Ética e Conduta

Além das 43 200 horas dedicadas às políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização, já mencionadas (que, como também foi referido, contaram com 4 200 participações), destaca-se a divulgação interna do Código de Conduta, seja dos CTT, seja especificamente do Banco CTT, é assegurada de ações de formação que, no ano de 2023, envolveram 296 participantes que concluíram o curso com sucesso, somando 888,0 horas.

Relativamente às políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização, foram ministradas ações de formação a 4 267 trabalhadores/as. As formações específicas sobre “Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo” foram realizadas a 903 pessoas, cujas funções incidem diretamente na comercialização de produtos financeiros, num total de 3 201,5 horas.

4.5.7 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 implementadas ações no âmbito do bem-estar físico, mental e social. As ações no âmbito do bem-estar físico, mental e social foram consolidadas através de três programas, com o objetivo de fomentar e manter um nível mais elevado de bem-estar e qualidade de vidas 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 diversos 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 trabalhadores/as com restrições ao trabalho, assim como a avaliação através de modelo definido dos casos de aptidão condicionada.
- 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*, recebidas positivamente.

Os CTT disponibilizam aos/às seus/uas trabalhadores/as e familiares um Plano de Saúde e aos/às trabalhadores/as das empresas do Grupo um seguro de saúde.

Enquadrado na atividade da Segurança e Saúde no Trabalho, ocorreram 865 acidentes e incidentes laborais em 2023, traduzindo um aumento de 8,0% face ao ano de 2022, verificando-se a mesma tendência no número de dias perdidos, perfazendo um total de 23 982 dias perdidos, dos quais 78,2% atribuídos a trabalhadores do sexo masculino. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes no Grupo CTT foram:

- Sinistralidade rodoviária: 338 acidentes (39,1%), onde se incluem acidentes de viação envolvendo apenas um veículo e entre veículos;
- Quedas e escorregamentos ou tropeções: 177 acidentes (20,4%); e
- Esforços excessivos e movimentos em falso: 92 acidentes (10,6%).

Neste âmbito da sinistralidade laboral, mantém-se 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, newsletters e fichas de procedimentos de segurança, que visam informar sobre as principais causas de sinistralidade laboral, sensibilizando 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.

A Saúde e Segurança no trabalho foi reconhecida como um tema material para os CTT; no âmbito da [Análise de Dupla Materialidade](#) conduzida pela empresa. Não havendo registo de acidentes de grande dimensão, com impactos negativos num grande número de trabalhadores/as ou no ambiente, este tema merece um acompanhamento especial, nomeadamente no que respeita a tipologia de acidente mais comum: a sinistralidade rodoviária.

No âmbito das Doenças Profissionais, reconhecidas pelo Departamento de Proteção de Risco Profissionais da Segurança Social, foram registadas 34 doenças profissionais⁶⁵, das quais, 16 no sexo feminino e 18 no masculino, 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.

⁶⁵ Este valor não inclui a Corre.

Acidentes, lesões e doenças profissionais nos CTT

Acidentes de trabalho ⁶⁶							
Grupo	N.º	N.º de lesões	N.º de dias perdidos ⁶⁷	Média de dias perdidos	Taxa de acidentes ⁶⁸	Taxa de acidentes graves ⁶⁹	Índice de gravidade ⁷⁰
Feminino	237	176	5 223	22,0	34,7	25,7	267,9
Masculino	628	504	18 759	29,9	49,6	39,8	962,3
Total	865	680	23 982	27,7	44,4	34,9	1 230,2

Doenças profissionais ⁷¹			
Grupo	N.º	Média de dias perdidos ⁷²	Índice de gravidade
Feminino	16	176	118,0
Masculino	18	379	97,9
Total	34	555	215,9

Consideram-se “graves” todos os acidentes que resultaram de lesão, neste caso, 680 num total de 865 (taxa de 78,6%). Todos os casos aqui reportados foram comunicados à Autoridade para as Condições do Trabalho.

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, movimentação manual de cargas, posturas de trabalho e ginástica laboral, ou calçado de segurança. Acresceu 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 2023 tivemos mais de 16 mil participações correspondente a 13 092 horas de formação no âmbito segurança e saúde no trabalho.

A empresa de Medicina do Trabalho, contratada pelos CTT, efetuou avaliações periódicas 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, avaliando a respetiva aptidão para a função desempenhada.

Nos casos em que se verificaram limitações ao trabalho, foi garantido o ajuste necessário nas tarefas ou a reafetação 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.

⁶⁶ Os dados não incluem a Corre.

⁶⁷ O cálculo é feito usando todos os dias de calendário, isto é, os dias de trabalho, feriados e fins-de-semana.

⁶⁸ A Taxa de Acidentes é a relação entre o número de acidentes total (i.e. reportados à Autoridade para as Condições do Trabalho) e total horas trabalhadas. O valor calculado foi dividido por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

⁶⁹ A Taxa de Acidentes Graves é a relação entre o número de acidentes que levou à apresentação de uma baixa médica e total horas trabalhadas. O valor calculado foi dividido por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

⁷⁰ O Índice de gravidade é calculado como a relação entre o número de dias perdidos e total horas trabalhadas.

⁷¹ Os dados não incluem a Corre.

⁷² Taxa entre número total de dias perdidos e o número de doenças profissionais.

Foram realizados 7527 exames periódicos, ocasionais e de admissão⁷³.

A qualidade dos processos é assegurada com base na qualificação e certificação dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho e com base nas auditorias (no âmbito do sistema de certificação) por auditores internos e externos. É utilizado o método MARAT para a identificação de perigos e valoração de riscos para os/as trabalhadores/as.

No ano de 2023 no âmbito das ações de acompanhamento e avaliação de risco, foram realizadas 265 intervenções⁷⁴ ao nível dos locais de trabalho da CTT e empresas subsidiárias para avaliação das condições de trabalho.

O sistema de gestão está, globalmente, concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos de referência e o sistema de gestão demonstra aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, e atingir os objetivos e realizar as políticas da organização.

Os/as trabalhadores/as são sensibilizados/as para reportarem qualquer não conformidade que detetem diretamente à equipa de Segurança e Saúde no Trabalho, aos/às responsáveis, às estruturas de representação ou nos vários fóruns dinamizados para o efeito.

A sensibilização para os riscos da atividade e a adoção de comportamentos preventivos e seguros é feita de forma regular, em formato de *newsletters*, fichas de segurança, comunicações internas, formação *e-learning*. Por outro lado, a empresa de Medicina do Trabalho subcontratada avalia com a periodicidade legal, a relação do estado de saúde dos/as trabalhadores/as *versus* a atividade de trabalho, recomendando a reafetação de funções ou o reajuste de tarefas, caso se justifique.

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 o 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 2023, o número de visitas aos centros neste âmbito foi de 128 (mais 38 que em 2022).

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.

Segurança rodoviária

GRI 403-7

Em 2023, houve uma subida da distância percorrida pela Frota CTT, que se cifrou em 70,6 milhões de quilómetros (+1,5% que em 2022). O aumento do número de veículos afetos à distribuição, como os motociclos e os ligeiros mercadorias, levou a este incremento de quilómetros efetuados, o que também aumenta o risco de sinistralidade. Na verdade, este risco aumentado redundou num incremento de 26,1% no número de acidentes rodoviários registados, 1 638 no total. Como se pode verificar pelo

⁷³ Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express e NewSpring Services

⁷⁴ Não inclui Corre, 321 Crédito, CTT Express e NewSpring Services

capítulo anterior, uma proporção importante destas registos de sinistralidade rodoviária não configurou um “acidente de trabalho”, tendo ficado limitada a pequenos danos materiais nos veículos.

Na Frota CTT, a taxa de acidentes por distância percorrida teve uma evolução negativa com um aumento de 24,9% do número de sinistros por milhão de quilómetros (taxa nominal de 27,4), com grande incidência na rede operacional, que registou uma taxa específica de 33,2 acidentes por milhão de quilómetros (+20,2% que em 2022).

Detalhando a análise por tipologia de veículo:

- Motociclos (> 50 centímetros cúbicos) – Crescimento de acidentes em 41,1% face a 2022. Só os acidentes com este tipo de veículo equivaleram a quase um quarto do total de sinistros. O aumento do número de sinistros com motociclos está ligado, fundamentalmente, aos seguintes fatores:
 - Incremento de motociclos na frota CTT – A frota em 2022 tinha aproximadamente um milhar de veículos, sendo que, em 2023, com a aquisição de cerca de 200 motociclos, passou para mais de 1 200 veículos desta tipologia. Ou seja, houve um aumento de mais de um quinto no número de motociclos na rede em 2023;
 - No número total de sinistros, estão agora registados todos os pequenos toques, quedas e tombos, não necessariamente resultantes em acidentes de trabalho ou em lesões para os/as trabalhadores/as dos CTT;
 - Estes veículos são indispensáveis à resposta que os CTT estão a dar à mudança da tipologia de objetos que entregam e os percursos que efetuam vêm substituir muitos dos que eram anteriormente feitos a pé, uma vez que o transporte de encomendas mais volumosas não mais o permite. São, ainda assim, naturalmente mais propícios a acidentes;
 - Apesar do incremento deste tipo de veículos, os CTT estão a procurar soluções de mobilidade e transporte mais seguros que os motociclos, nomeadamente os automóveis Citroën AMI, ou outros pequenos veículos elétricos, conjugando maior capacidade de carga a uma maior segurança para os/as trabalhadores/as.
- Ligeiros de Mercadorias – Crescimento de acidentes em 22,7% face a 2022. O crescimento, na esmagadora maioria das áreas, situou-se bastante abaixo deste valor, contudo:
 - A zona Centro incorporou a atividade expresso da área de Coimbra, pelo que houve mais 17 veículos incorporados na rede CTT. O maior incremento de sinistros registados nesta tipologia registou-se exatamente nesta área, anteriormente não capturada nos indicadores CTT.
- Pesados Mercadorias – Redução do número total de sinistros, em cerca de 10,2%. Para esta redução, concorreram os seguintes fatores:
 - Menos carreiras efetuadas, por subcontratação de ligações;
 - Redução de 6,5% da distância percorrida;
 - Mesmo considerando estes fatores, a evolução foi efetivamente positiva, com diminuição do número de acidentes, bem como da gravidade a eles associada.

Como já foi mencionado, em 2023, verificou-se um esforço muito significativo da parte dos CTT para recolher informação mais rigorosa sobre todos os acidentes ocorridos e, mesmo pequenos toques, sem consequências para os/as envolvidos/as passaram a ser contabilizados de forma mais completa. Este fator, que associa, por exemplo, um registo interno cada participação ao prestador de seguro

automóvel, permitiu capturar a realidade desta “pequena sinistralidade” com mais rigor, motivando o aumento dos dados em termos absolutos.

Estes fatores conjugam-se com o também referido aumento em termos de [rotatividade e contratação](#), uma vez que a entrada de novos/as distribuidores/as, nomeadamente em regime de trabalho temporário, implica um novo investimento na formação e na incorporação na cultura de segurança rodoviária prevalente nos CTT. Esta população recém-chegada à empresa regista uma maior prevalência em termos de sinistralidade e este dado também não será alheio ao facto de muitos dos sinistros se referirem aos pequenos toques, ou vidros partidos, mencionados acima, que frequentes vezes resultam de distrações ao volante, durante a realização de manobras.

O **Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT** continuou a dar especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as, como se pode verificar no capítulo [4.5.5 Formação](#).

Em 2023, os CTT organizaram mais uma edição do *Drivers’ Challenge* Portugal. Esta competição 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. Este ano, destacaram-se as provas no terreno de Perícia e Condução Eco-eficiente, realizadas pela primeira vez com veículos elétricos.

Participação dos/as trabalhadores/as

GRI 403-4

Em 2023, foram realizadas consultas gerais que abrangeram a totalidade dos/as trabalhadores/as dos CTT Correios de Portugal, 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 do 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. Complementarmente, foram realizadas avaliações de risco regulares e mantidos contactos frequentes entre os/as Técnicos/as de Saúde e Segurança no Trabalho e os/as responsáveis operacionais e dos edifícios, que permitiram um acompanhamento dos fatores de riscos e a sua mitigação.

Serviço social

GRI 403-8

De acordo com a Lei Portuguesa, todos os/as trabalhadores/as em Portugal têm acesso a proteção social, o mesmo se passando, naturalmente, com os/as trabalhadores/as sediadas em Espanha. Em relação a Moçambique, com a instauração da Lei 4/2007, o governo consolidou um quadro legal para a proteção social, cobrindo também os/as 160 trabalhadores locais.

O Regulamento de Obras Sociais 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 2023, eram geridos 35 249 beneficiários, dos quais 18 253 titulares e os restantes familiares. Cerca de 45% destes/as beneficiários/as encontravam-se em situação de reforma ou aposentação e 662 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.

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 2023, foram acompanhados mais de 447 novos casos, além dos/as trabalhadores/as que já

usufruíam de apoio, nomeadamente com intervenção em situações de doença grave, carência económica, disfunções sociais e questões laborais. Foram acompanhados pelo serviço social cerca de 717 trabalhadores/as com ausências ao trabalho, sendo que uma percentagem significativa resultou em apoio psicossocial.

Em 2023, foi também dada continuidade à campanha de vacinação sazonal contra a gripe direcionada para os/as seus/suas trabalhadores/as.

4.5.8 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades

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

Principais indicadores

Relativamente à representatividade das mulheres nos órgãos de administração e fiscalização, o Conselho de Administração dos CTT continua, não só a cumprir a proporção prevista na Lei 62/2017, como também registou um ligeiro acréscimo comparativamente ao ano anterior, integrando 36,4% de mulheres (+0,7 pontos percentuais que em 2022). Esta informação está vertida, também, nos [Planos para a Igualdade CTT](#).

Em termos de lideranças na gestão de topo e intermédias (*i.e.* no Conselho de Administração e como Diretoras de 1.ª e 2.ª Linha), as mulheres representaram 39,9 %, em 2023 ((0,6 p.p.) que no ano anterior). Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este subiu 4,5 p.p. para 21,2%, com um ritmo de crescimento semelhante ao de 2022. Quanto às lideranças de 2.ª Linha, registou-se uma redução de 1,9 p.p. para 45,3%, o que acabou por ditar um ligeiro decréscimo em termos globais. Os dados atuais são os que constam da tabela abaixo:

Distribuição por sexo das chefias dos CTT

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
Feminino	4	11	86	101
Masculino	7	41	104	152

Distribuição por faixa etária das chefias dos CTT

	Conselho de Administração	Diretores/as de 1.ª Linha	Diretores/as de 2.ª Linha	Total
Menos de 29 anos	0	0	3	3
30-50 anos	5	27	113	145
Mais de 51 anos	6	25	74	105

Quanto à diversidade geracional, as gerações X e Y (30 a 49 anos) continuam predominantes, representando 48,7% da população CTT, embora se tenha registado um decréscimo da sua prevalência em 2,7 pontos percentuais em relação ao ano anterior. No sentido inverso, a faixa etária composta por trabalhadores/as até aos 29 anos subiu de 8,2%, em 2022, para 11,7% do total.

A presença dos CTT nos três países onde opera tem dimensões diferentes:

- Em Portugal, os CTT contam com a grande maioria dos/as seus/uas trabalhadores/as, 12 637 em 13 670, isto é, 92,4% do total.
- Em Espanha, o segundo país com uma presença mais forte dos CTT, há 873 trabalhadores/as que, ainda assim, correspondem a menos de um décimo do total (6,4%).

- Em Moçambique, os CTT têm uma operação muito mais diminuta, com 160 trabalhadores/as, correspondendo a apenas 1,2% da força de trabalho total do Grupo.

A importância de cada geografia para as receitas dos CTT pode ser analisada, sumariamente, no capítulo das [Demonstrações Financeiras](#).

Em termos de diversificação de nacionalidades, há a registar um incremento muito significativo de trabalhadores/as estrangeiros/as, 763 pessoas no total, cuja representatividade passou a ser de 5,6% (mais 3,9 p.p. que 2022). O Grupo CTT, em Portugal⁷⁵, conta com 24 nacionalidades, sendo o Brasil o país mais representado com 70,9% do total, seguido de colaboradores/as oriundos/as dos PALOP, que agregam 13,2%. O principal motivo para este incremento associa-se à taxa de desemprego, que se manteve em valores baixos e estáveis, levando ao recurso a imigrantes recém-chegados e em busca de emprego. Daí resultou também um fator orgânico, com o desencadear de um processo de contratação por “passa-a-palavra” e recomendação, no seio de comunidades específicas.

A percentagem de Pessoas com Deficiência nos manteve-se estável. O valor, a 31 de dezembro de 2023, era de 317 pessoas, 2,3% do total dos/as trabalhadores/as, menos 0,1 p.p. que em 2022. Destes, 148 eram mulheres, 46,7% do total, mais uma vez revelando uma situação de paridade também neste campo.

Iniciativas em destaque

Assegurando a equidade, inclusão e conciliação na relação com as suas Pessoas, os CTT estão simultaneamente a concretizar o compromisso público firmado na sua [Política de Diversidade e Inclusão](#), e a desenvolver esforços que promovem a diversidade dos seus recursos humanos.

Os CTT estão empenhados em fornecer o seu contributo para uma sociedade melhor. Almejam ser uma empresa que respeita cada pessoa na sua individualidade e acreditam que, para atingir todo o potencial de inovação e transformação necessários na entrega de um futuro sustentável, os trabalhadores e as trabalhadoras devem ter a oportunidade de se sentir autênticos, garantindo, assim, os princípios da diversidade, equidade e inclusão em todos os aspetos do trabalho.

Em 2023 foi definida a estratégia de Diversidade, Equidade, Inclusão (DEI) e Conciliação, assente em quatro dimensões prioritárias, respetivos objetivos e foi adotado o acrónimo DEI&Conciliação. Este tema foi divulgado internamente e publicado numa página da Intranet que reflete a posição da empresa e onde se encontram discriminadas as dimensões e objetivos. Na mesma página, em função da heterogeneidade da população CTT e tendo em conta a individualidade de cada Pessoa que se pode integrar em uma ou mais dimensões identificadas como prioritárias nesta abordagem, por diversos motivos, pode estar mais exposta a situações de vulnerabilidade. Assim, foram produzidos conteúdos informativos acerca de:

- Direitos e deveres de cidadania;
- Defesa do consumidor;
- Riscos de endividamento; e
- Prevenção da violência doméstica.

O Plano para a Igualdade CTT 2024 foi elaborado, submetido e publicado interna e externamente no 2.º semestre de 2023, em conformidade com as diretrizes e prazos estabelecidos pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE. Ao “Plano” 2024 foram alocadas verbas a algumas medidas. Este foi elaborado de forma exaustiva, enfatizando a importância do seu enquadramento e agregando, não só as medidas a implementar, como também medidas de anos anteriores e de continuidade, refletindo a dinâmica necessária para a constante atualização e adequação à realidade.

⁷⁵ Esta análise não inclui a CTT Express nem a Corre.

A aferição dos dados para a realização do “Plano” foi efetuada na plataforma da CITE e 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.

Relação com entidades externas no âmbito da DEI

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 externamente. No ano 2023, a Empresa renovou e reforçou, em junho, esta colaboração com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, procurando sensibilizar e combater esta causa que é de todas as pessoas e por todas as pessoas. Aderiu à campanha Nacional Contra a Violência Doméstica e 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 CTT. Adicionalmente, com o objetivo de sensibilizar, foram sistematizados e produzidos internamente conteúdos informativos que têm como missão ajudar em várias situações de risco, uma das quais a violência doméstica. Quanto a esta última, foram identificados comportamentos e tipos de violência, a forma e contactos de instituições às quais se pode recorrer, como apresentar queixa e quais os direitos laborais das vítimas de violência doméstica.

No âmbito das atividades com o Fórum iGen – Fórum Organizações para a Igualdade, e do envolvimento com a CITE, os CTT voltaram a participar nas ações dos Grupos de Trabalho (GT), tendo passado a integrar o GT2, direcionado para o desenho e aprofundamento das medidas de igualdade a implementar pelos signatários do Fórum. Nessa medida, a 18 de maio, os CTT renovaram os seus compromissos, voltando a assinar o Acordo de Adesão.

Outros destaques

No seguimento da assinatura da Carta da Diversidade, onde 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, os CTT fizeram-se associados da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), o que representa um compromisso adicional em relação à DEI. Nesta sequência, os CTT marcaram presença nos GT, participaram com várias inscrições numa ação de formação divulgada internamente e foram convidados a discursar na cerimónia de encerramento do Projeto Divers@s e Ativ@s, todos estes eventos foram promovidos pela APPDI.

Em 2023 manteve-se a interação com o Inclusive Community Forum (ICF) através da participação em fóruns e reuniões de partilha com outras empresas. O ICF é uma iniciativa da Nova SBE dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.

Os CTT juntaram-se numa aliança de empresas de topo nos seus setores e são membros fundadores da MindAlliance Portugal. A MindAlliance promove uma cultura corporativa que coloca a saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras como prioridade estratégica das suas organizações.

4.6 Envolvimento com a comunidade

GRI 203-2, GRI 304-3; GRI 413-1

Em 2023 foi dado o pontapé de saída para uma nova metodologia de medição do impacto social, de forma a facilitar a gestão e maximizar a sua geração. Este movimento vem na linha da meta específica de investimento na comunidade a que os CTT se propuseram em 2022, determinada como 1% do EBIT recorrente alocada a donativos de instituições de solidariedade social, ONG ou instituições culturais com um impacto relevante na comunidade.

Um dos eixos estratégicos desta nova abordagem é do envolvimento das nossas Pessoas nas iniciativas, através do Programa de Voluntariado. Em 2023, o programa conheceu uma mudança de paradigma que lhe conferiu um grande impulso. As ações de continuidade de um número limitado de voluntários/as deram lugar a intervenções pensadas para cada direção ou área que as requeria, tornando-se mais dirigidas às características dos/as seus/uas participantes.

Destaques



Voluntariado

413 voluntários/as dos CTT empenharam um total de 1 834 horas, em quinze ações. Este ano, as ações foram moldadas às expectativas e necessidades específicas das direções a quem se dirigiram.



Pergunta a um ecólogo

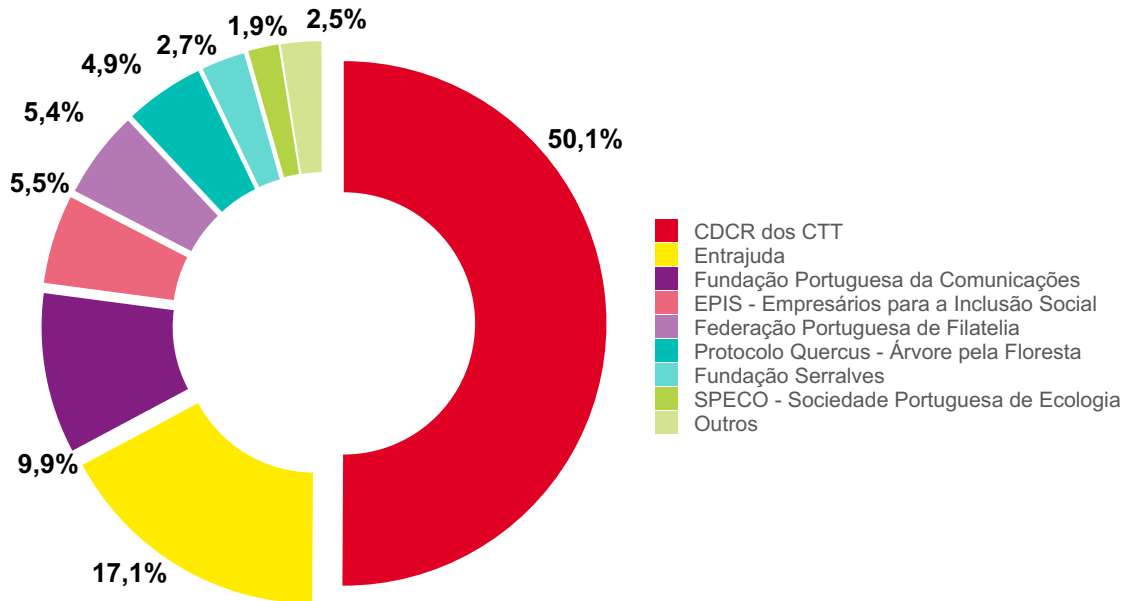
A iniciativa “Pergunta a um Ecólogo” contou com a participação de 21 escolas. No total, 153 perguntas foram dirigidas a cientistas associados/as da SPECO, que devolveram as suas respostas na volta do correio.

4.6.1 Investimentos na comunidade

A empresa comprometeu-se com metas específicas no apoio à comunidade, nomeadamente através do compromisso de dedicar 1% do seu EBIT Recorrente ao apoio à comunidade. Em 2023, o investimento em programas de impacto junto das comunidades foi de 0,6 % do EBIT Recorrente, em 2023. O investimento total foi de 558 864,72€ (-11,5 % que no ano anterior).

O investimento absoluto, apesar da ligeira redução, principalmente relacionada com o final da iniciativa “Apoio à Cultura”, manteve-se em linha com a execução do ano anterior. Os donativos conferidos seguiram as seguintes proporções:

Donativos CTT, em 2023



Filantropia estratégica e impacto social

O processo de concessão de novos donativos foi repensado de forma estratégica, para potenciar um impacto mais efetivo e duradouro nos públicos-alvo, tendo-se tornado mais exigente. Em 2023, os CTT iniciaram um caminho que pretende levar esta rubrica dos seus investimentos de uma noção mais tradicional para uma de “filantropia estratégica”.

Esta nova definição pretende maximizar a medição e, conseqüentemente, a gestão das iniciativas. Nessa medida, no 1.º semestre de 2023 deu-se início a um processo de capacitação interna, primeiramente dirigido à liderança de topo da empresa, que tomaram um interesse pessoal no tema. O processo foi depois alargado à restante organização, com trabalhos de análise prática de quatro iniciativas dos CTT: Uma Árvore Pela Floresta, Descarbonização da frota de last-mile, Locky e a Certificação EFR. Recorrendo já a uma nova linguagem para endereçar os temas de impacto social, suportado na metodologia internacional do Impact Management Platform, as iniciativas foram analisadas de acordo com as cinco dimensões de análise usadas nesta metodologia:

- O quê: Medida do impacto da iniciativa, se é um impacto positivo ou negativo e a importância desse impacto nos stakeholders a quem se destina;
- Quem: Possíveis stakeholders afetados, que, no caso do IMP, podem ser os/as clientes, colaboradores/as, fornecedores/as, comunidade envolvente ou planeta (e se estão já eram “servidos” por este impacto antes do lançamento da iniciativa);
- Quanto: Mede a profundidade, escala ou duração do impacto;
- Contributo: Quantifica a proporção do impacto que pode ser imputada à ação, neste caso, dos CTT;
- Riscos: Detalha os possíveis obstáculos a que o impacto suceda como antecipado, medindo o seu grau.

Desta análise, resulta uma classificação de cada iniciativa, projeto social ou produto, de acordo com a seguinte escala:

- A (do inglês “*acts to avoid harm*”): Iniciativa que pretende mitigar um impacto negativo que a atividade da empresa tem num ou mais dos stakeholders;
- B (de “*benefits stakeholders*”): Iniciativa que, de forma alinhada com a sua atividade principal, traz impactos positivos a stakeholders;
- C (de “*contribute to solutions*”): Iniciativas que, tendo sido expressamente desenhadas nesse sentido, ou não, promovem ativamente soluções para problemas tidos como muito relevantes para um ou mais stakeholders e de que careciam.

Destes quatro trabalhos resultaram as seguintes medições:

Iniciativa	Impacto em números	Classificação IMP
Uma Árvore Pela Floresta	10.º ano da campanha, 115 mil árvores plantadas, 16 ações de reflorestação em 9 freguesias. Sequestro pleno de aproximadamente 3 mil toneladas de Carbono, por ano. Verificou-se uma redução de 2,6% na emissão total de CO ₂ e (scopes 1, 2 e 3) apesar de um agravamento no scope 1 (relativo a 2022).	C
Descarbonização da frota de last-mile	Na frota última milha, verificou-se um aumento da proporção de veículos verdes para 19,6% (+4,3 p.p. que em 2022). A contratação de alguns/mas clientes com elevado impacto nos CTT, apenas é efetuada com acordo escrito relativamente à distribuição sem emissões poluentes na última milha. Desde o seu lançamento, foram instalados 759 cacifos em 21 Distritos e 184 Concelhos do País (incluindo Açores e Madeira).	C
Locky	A utilização do serviço encontra-se em plena expansão, traduzindo-se num aumento de mais de três vezes o número de encomendas entregues em cacifos Locky , entre agosto de 2022 (7 745) e agosto de 2023 (28 522).	B
Certificação efr⁷⁶	1217 pessoas (9,7% dos/as colaboradores/as do Grupo CTT) poupam 2h46 por semana , em média, nas deslocações casa-trabalho-casa devido à utilização da medida de modelos híbridos de trabalho, no âmbito do efr.	C

Além da criação destas novas ferramentas de análise dos projetos sociais a apoiar, assim como das próprias iniciativas, projetos e até produtos dos CTT, o objetivo era o de perceber que temas de interesse social devem ser o foco da atuação dos CTT, no terreno. Esta nova conceção levou a que, já 2.º semestre de 2023, fosse elaborado um Plano de Impacto Social, a implementar em 2024.

10.º edição da campanha “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 dez edições. Este projeto consiste na venda de *kits* 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 Carvalho-português, ou Carvalho-cerquinho.

⁷⁶ Os dados dizem respeito aos serviços centrais da CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto.

Desde o início do projeto, já plantámos mais de 128 mil árvores em variadíssimos pontos de Portugal continental e, num caso, na Ilha da Madeira. A primeira iniciativa de registo, em 2023, foi a ação de plantação das árvores 5 416 vendidas no ano anterior. A plantação ocorreu na Serra da Estrela, com dezenas de voluntários/as a pôr as mãos à obra a plantar as árvores, entre Pessoas dos CTT e respetivos/as familiares e amigos/as, Embaixadores CTT e alunos/as do [Programa de Mentoring da EPIS](#).

Para comemorar a 10.^a edição da iniciativa, o *kit* apresentou um QR Code de realidade aumentada que permite a visualização do processo de crescimento de um Carvalho-cerquinho. Mas a grande novidade desta 10.^a edição foi a criação de um *kit* digital destinado ao público em geral. Este novo *kit*, mais sustentável, é também mais acessível do que a versão física e poderá ser adquirido na [Loja Online CTT](#), por apenas 3,75€. O *kit* físico continua disponível nas lojas CTT e na loja *online*, pelo valor de 4,00€, com portes grátis para todo o território nacional.

Este ano, a nova embaixadora da iniciativa, a jornalista e apresentadora, Fernanda Freitas, juntou-se aos outros quatro rostos da campanha, nesse caso, a apresentadora de televisão, Joana Teles, a atriz e ativista, Sandra Cóias, o músico Paulo Furtado, mais conhecido por *The Legendary Tigerman*, e o *chef* António Alexandre.

A organização do lançamento da 10.^a edição, realizado em 28 de julho, teve a Loja CTT de Sete Rios como local e, para degustação de todos/as os/as presentes, o *chef* António Alexandre elaborou diversas receitas com bolotas, que reavivaram memórias de quando este fruto seco do Carvalho-português era de uso corrente na cozinha portuguesa. Esta decisão foi tomada com o objetivo de proporcionar uma experiência única, unindo inovação e tradição destacando a importância das bolotas e do Carvalho-português na cultura do nosso país.

Por altura do Natal, os CTT e a Quercus decidiram lançar uma campanha sob o mote ‘Dois em Um’, fazendo com que todas as pessoas que adquiriram um *kit* digital estivessem, na verdade, a adquirir duas árvores para plantar, incentivando à reflorestação do território nacional a dobrar. A campanha esteve disponível até 31 de dezembro, apenas na Loja Online CTT e o seu sucesso permitiu garantir um maior número de plantações, já em 2024.

Na linha desta campanha e de todas as inovações apresentadas, a venda de *kits* “Uma Árvore pela Floresta” experimentou um notável crescimento de 129% de 2022 para 2023, com um impressionante total de 12408 *kits* vendidos. Este aumento expressivo destaca a crescente consciencialização e envolvimento da comunidade, demonstrando um interesse significativo na iniciativa que pretende contribuir para a preservação ambiental.

EPIS - Empresários para a Inclusão Social

Outra medida de apoio direto à comunidade foi a participação dos CTT no 3.º – e último – ano da corrente 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 2022-23 deu apoio a 10 alunos/as de duas escolas, no concelho do Seixal. Este apoio consubstanciou-se em num programa de *mentoring* que contou com quadros superiores e intermédios dos CTT, incluindo a membros da 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.

Durante o ano letivo, realizaram-se três encontros que contaram com os/as voluntários/as e os/as estudantes: O primeiro encontro realizou-se na Escola Secundária da Amora, onde através de várias dinâmicas de apresentação, os/as 10 alunos/as da EPIS conheceram o programa e os voluntários/as CTT que vão acompanhar o percurso conjunto ao longo do ano letivo. O segundo encontro levou o grupo a visitar o Centro Operacional do MARL, numa visita guiada que começou com uma breve introdução sobre o espaço. O grupo teve a oportunidade de conhecer as instalações, equipamentos e atividades desenvolvidas naquela unidade operacional. Esta ação permite o contacto destes jovens com o meio profissional, oferecendo-lhes uma visão de futuro, sendo que os/as alunos/as mostraram-se interessados/as, expondo as suas dúvidas ao longo da visita. A sessão terminou com um lanche durante o qual alunos/as, mentores/as e membros da visita tiveram a oportunidade trocar experiências e conhecimentos.

O terceiro encontro e último encontro do ano letivo 2022/23, teve lugar no Adventure Park, localizado no Centro Desportivo Nacional do Jamor. Alunos/as e mentores/as participaram numa atividade de Orientação, que consistiu numa prova pedestre, onde cada equipa, munida de um mapa e uma bússola, se orientou da melhor forma na procura de códigos até regressar ao ponto de partida. Durante o percurso, os/as participantes puderam conhecer o parque urbano e toda a sua envolvência arborizada, em estreito contacto com a natureza.

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 se contabilizaram 23 participações de voluntários, que dedicaram um total de 101 horas.

Bolsas Sociais EPIS

Em linha com a iniciativa introduzida em 2022, na política de impacto social, os CTT voltaram a apostar nas Bolsas Sociais EPIS como forma de combater, na raiz do problema, a desigualdade de género nas áreas das Tecnologias da Informação (TI). Desta vez, ao invés de apoiar jovens a frequentar o ensino profissional (equivalente ao Secundário), os CTT conferiram bolsas de estudo, por um período que se prolonga por três anos, a cinco alunas acabadas de ingressar na universidade. Pretendeu-se, assim, assegurar que o apoio se virá a concretizar na conclusão efetiva dos estudos e na entrada do mercado de trabalho de cinco jovens mulheres habilitadas nesta área.

Neste mercado de trabalho das TI, em que os recursos qualificados não abundam, a média salarial acaba por ser mais elevada. Por outro lado, a escassez de mulheres com esta formação específica faz com que seja uma área muito masculinizada, o que contribui para o desvio nas remunerações a favor do sexo masculino. Apoiando financeiramente os estudos destas futuras profissionais da área, os CTT estão a dar o seu pequeno contributo para que esta desigualdade venha, a prazo, a esbater-se e, assim, a própria Empresa possa encontrar mais recursos femininos qualificados que possa contratar.

Pai Natal Solidário

A época das Festas, em dezembro, voltou a ser marcada pela iniciativa Pai Natal Solidário (PNS). Já na sua 14.^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 Instituições Públicas de Solidariedade Social. Este ano, recebemos 1 841 (mais 3,3% que no em 2022), facto a que não deverá ser estranho o aumento de instituições participantes, de 48 para 50.

Através desse *website*, 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 2023.

Dados sobre a campanha 2023 do Pai Natal Solidário

Cartas recebidas	Cartas apadrinhadas	Taxa de cartas apadrinhadas	Presentes enviados ⁷⁷
1 841	1 600	86,9 %	1 720

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

Regala Sonrisas da CTT Express

A CTT Express, em Espanha, renovou a sua colaboração com Martita Ortega, a jogadora espanhola de padel, de *top-10* mundial, no seu projeto “Regala Sonrisas”. A campanha visa oferecer brinquedos aos/às mais pequenos/as que tiveram o infortúnio de ter de passar as Festas de 2023 internados/as no hospital.

O projeto voltou a contar com a participação ativa dos/as trabalhadores da CTT Express, que doaram os brinquedos, deslocando-se voluntariamente a qualquer um dos 56 centros de distribuição da empresa para os deixar. Além destes, também diversos centros de padel serviram de *hub* logístico da iniciativa.

A fase seguinte, que também requereu a participação dos/as voluntários/as, foi a da preparação das entregas dos brinquedos. Além de catalogar e embrulhar os presentes, estes/as voluntários/as dedicaram-se a fazer as entregas em seis hospitais da região de Madrid, em especial o Hospital Gregório Marañón.

Esta campanha, de preparação tão elaborada, vai na sua 6.^a edição, tendo em 2023 contado com 45-50 voluntários/as entre os/as que ofereceram presentes (alguns/mas de forma anónima, o que impossibilita uma contabilização totalmente fidedigna) e os/as que entregaram esses presentes à crianças internadas nos hospitais. No total, foram entregues presencialmente cerca de 120 brinquedos, entre os oferecidos pelos/as trabalhadores/as e os que a CTT Express assumiu. A exemplo do que acontece com a iniciativa “Pai Natal Solidário”, em Portugal, esta iniciativa alegrou o Natal e, nesta geografia, o *Día de Los Reyes* de muitas crianças.

Pergunta a um Ecólogo

O projeto “Pergunta a um ecólogo”, lançado no início de 2023, pretendeu criar uma ponte entre as escolas e os/as cientistas pertencentes à Sociedade Portuguesa de Ecologia – SPECO. Foi dirigido a alunos/as do III Ciclo do Ensino Básico, que se reuniram em grupos para endereçar cartas aos/às ecólogos/as com perguntas acerca dos temas ambientais que estruturaram cuidadosamente no contexto de sala de aula e que foram depois respondidas, de forma igualmente fundamentada, pelos/as cientistas.

Este projeto escolar serviu principalmente para estimular o espírito crítico dos/as estudantes, a expressão escrita e promover uma cidadania ambiental ativa, e o papel dos CTT, durante este piloto,

⁷⁷ 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.

foi o de garantir o material de escrita e os envios de cartas em ambos os sentidos. Para reforçar o papel educativo da iniciativa, a Direção de Filatelia disponibilizou selos dedicados ao tema da ecologia e da proteção da biodiversidade para que fossem expressamente usados nas cartas a enviar de e para as escolas.

O projeto-piloto, apesar de ter sido lançado já o ano letivo 2022-23 a decorrer, redundou num grande sucesso. As inscrições estiveram abertas entre 15 de janeiro e 15 de fevereiro e, das 29 escolas que mostraram interesse em participar, 21 enviaram as suas cartas. No total, 153 perguntas foram redigidas no âmbito das aulas de Ciências Naturais, Biologia e Geologia, Física e Química, Português e Cidadania. A Escola Básica do II e III Ciclos de Valongo do Vouga, em Águeda, foi a que mais cartas enviou, um total de 21, seguidas da Escola Básica Integrada de Apúlia, em Esposende, de onde saíram 16. De resto, a dispersão geográfica foi uma das componentes mais positivas deste projeto, com a SPECO a receber cartas vindas de Melgaço à Amareleja, incluindo Câmara de Lobos, na Região Autónoma da Madeira.

No final, 22 cientistas deram as suas resposta na volta do correio, partilhando os seus conhecimentos acerca de temas queridos dos/as estudantes, como a seca e a escassez de água, o desaparecimento das abelhas ou o impacto das alterações climáticas.

A força dos números iniciais, especialmente considerando tratar-se de um piloto, levou a que os CTT aprofundassem o seu apoio à iniciativa. Para o ano letivo de 2023-24, decidimos ir além da doação do material de escrita e dos envios das cartas, apoiando financeiramente a expansão da iniciativa a mais turmas e possibilitando a alocação de mais cientistas da SPECO à missão de responder à curiosidades dos/as nossos/as jovens.

Outras iniciativas

Doação de máscaras sociais

Os CTT decidiram fazer o donativo da totalidade das máscaras sociais anti-COVID que ainda detinha em *stock*. A entidade escolhida para a doação foi a Entrajuda, um banco de bens doados, disponibilizados a instituições sociais.

Este donativo de bens avaliados em 95 868,72€, permitiu dar uma nova vida a estes objetos que, caso contrário teriam sido inutilizados e encaminhados como resíduos para valorização.

Colheitas de sangue

No âmbito do [programa de voluntariado](#), durante o ano de 2023, realizámos 6 ações de recolha de sangue, três em Cabo Ruivo e três no Centro do Instituto Português do Sangue e da Transplantação, em Alvalade. No total, apresentaram-se para doar o seu sangue 78 voluntários e voluntárias, tendo 60 conseguido efetivar a dádiva.

Green tips no *website* do Banco CTT

Em 2023, o Banco CTT foi responsável pelo desenvolvimento de novas iniciativas solidárias, destacando-se o lançamento, no seu *website*, das "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.

Banco CTT apoia Hortas BIO

Em 2023, manteve-se o apoio ao projeto Hortas BIO, em conjunto com as Escolas da Associação Bandeira Azul da Europa, contribuindo para a construção de hortas em escolas nacionais. Pretende-se, através delas, sensibilizar e educar as comunidades escolares e locais 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.

Movimento Merece

Numa atitude *eco-friendly*, os novos cartões de débito Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado. Neste âmbito, destaca-se a participação do Banco CTT no Movimento Merece – Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos, que promove a recolha e valorização dos resíduos de cartões bancários expirados e inutilizados, sem qualquer custo para os clientes. Essa recolha é convertida num considerável número de árvores plantadas, em parceria com a Quercus, enquanto que os resíduos dos cartões, em si, são convertidos em materiais integrados em mobiliário urbano.

Protocolos do Banco CTT

Além destas iniciativas, o Programa de Responsabilidade Social que engloba diversos protocolos, nomeadamente com as seguintes instituições:

- Banco do Bebé;
- Junior Achievement Portugal;
- Amor Perfeito;
- Animalife; e
- Liga para a Proteção da Natureza.

Art Locky

Bruno de Almeida, um artista brasileiro a residir no Porto, foi o vencedor do concurso que a Locky lançou em maio, e que consistia em ilustrar um dos seus cacifos de forma original. O desafio era o de usar um cacifo como tela e decorreu entre os dias 10 de abril e 10 de maio. Contou com perto de 100 candidaturas, sendo o júri composto pelo artista Another Angelo e pelo CEO da Locky, Francisco Travassos, a quem coube a difícil tarefa de escolher um vencedor.

Open Lockers oferece kits “Uma Árvore Pela Floresta”

Os/as clientes dos cacifos Locky que, em algum ponto da sua interação com esta oferta inovadora dos CTT tenha dado expressão a um descontentamento, em algum momento, foi brindado/a com um kit “Uma Árvore Pela Floresta”.

A iniciativa aumentou ainda mais o capital de boa-vontade à volta desta marca que, ao longo do ano, registou um grande crescimento na procura, havendo até expressões dessa receção positiva nas redes sociais dos CTT. Foi, também mais um elemento de reforço do papel de sustentabilidade da Open Lockers que, além das emissões poupadas pela concentração de várias encomendas num só ponto de entrega, acabou também por contribuir para o fator mitigador do projeto deste reflorestação que nasceu da parceria dos CTT com a Quercus.

Pirilampo Mágico

Os CTT voltaram, pelo 18.º ano consecutivo, a promover a venda do Pirilampo Mágico nas suas lojas. 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, e o valor dos contributos do/as portugueses/as reverteu na sua totalidade para as CERCI.

Em 2023, registaram-se as vendas de 9 713 pirilampos (-15,0% que no ano anterior).

NewSpring participa em programas de apoio à Biodiversidade

Em relação à NewSpring, destacamos as seguintes ações a iniciativa “Descobrimo a Biodiversidade - Proteger os Polinizadores” e “I am NatureSpring - Aves da Cidade (descobrir e proteger)”, que levou, entre 12 e 14 de setembro, alguns colaboradores da empresa ao Parque do Monsanto para passar algumas horas de convívio em equipa e de contacto com o ambiente.

Também a 14 de setembro, realizou-se a outra edição da “I am NatureSpring - passeio pela natureza”, desta vez em Évora, aberta aos/às trabalhadores/as do *contact center* de dessa cidade alentejana.

Sensibilização para temas de sustentabilidade

Os CTT transmitiram informação sobre os temas de sustentabilidade através do canal de televisão emitido nas suas lojas, a nível nacional, e partilharam regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook, que conta atualmente com mais de 63 mil fãs. Estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 164 mil seguidores. Em 2023, foram lançados 87 *posts* relacionados com os temas de sustentabilidade em todas estas plataformas.

Em termos da presença nos meios de comunicação social, destacamos a rúbrica EDP/CNN e as entrevistas no Expresso e na Mobilidade Verde. Em acréscimo, foram publicados, no Executive Digest, artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT, e no anuário “Quem é Quem na Sustentabilidade”, da Green Savers.

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 antes uma campanha pró-escolha, que conta com o apoio da Associação Portuguesa das Indústrias Gráficas e Transformadoras do Papel – APIGRAF, da Biond – Forest Fibers from Portugal, e da associação de Defesa do Consumidor – DECO.

Os CTT promoveram múltiplas participações enquanto oradores em encontros e conferências com alusão aos temas ESG. Destacamos a participação na 15.ª edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, promovido pelos CTT junto de operadores postais latino-americanos e dos PALOP. Além disso, marcámos presença como oradores no Business Fórum da PostEurop, na UPU Leaders Forum, na P&P Expo, no Observatório “ODS em foco”, na Conferência anual IPCG, no Painel na Cidade do Zero, na Conferência “Home Delivery World Europe 2023”, no Ciclo OIKOS, na Nova SBE, e a Conferência Merco ESG.

4.6.2 Voluntariado

Ao longo de 2023, os CTT demonstraram não apenas o seu compromisso com a qualidade dos serviços, mas também com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e sustentável,

evidenciando o impacto positivo que as empresas podem ter na comunidade, nomeadamente através da participação ativa das suas Pessoas junto das comunidades envolventes.

A política de voluntariado dos CTT tem uma longa tradição e, nos últimos anos, foi encarada de forma estratégica pela liderança da empresa, com a definição de uma meta, a atingir até 2025, de 3 dias de voluntariado disponibilizado por cada trabalhador/a.

No cômputo geral, este grupo de pessoas, entre trabalhadores/as e familiares, contribuiu com 2137 horas de serviço voluntário. Em termos dos/das trabalhadores/as dos CTT, este número cifrou-se nas 1 834 horas (+21,0% que no ano anterior), uma média de 4,4 horas por pessoa (+2,9% que em 2022).

Ações dirigidas

Este ano, os CTT apostaram estrategicamente em ações que, sendo pontuais, se dirigiam a pedidos específicos de áreas ou direções da empresa. Foi possível, assim, envolver um número maior de participantes e, acima de tudo, idealizar iniciativas que se enquadravam no perfil das equipas e nos objetivos das ações.

O ano do Voluntariado CTT começou em fevereiro com uma nobre ação de solidariedade: a Doação de Sangue no Centro Operacional de Cabo Ruivo e no Posto do IPST, em Alvalade, Lisboa. Neste evento, os/as trabalhadores/as dos CTT demonstraram uma vez mais a sua generosidade, contribuindo para uma causa essencial.

Em seguida, foi a vez da continuação da campanha "Uma Árvore pela Floresta", com a Plantação das árvores vendidas no decorrer do ano 2022. Mais de 5000 árvores foram plantadas na Serra da Estrela, evidenciando o comprometimento dos CTT com a preservação ambiental. Esta ação contou com a colaboração de cerca de 150 Voluntários/as CTT e familiares.

No mês de abril, foi realizada uma ação de Limpeza de Praia na Praia do Bom Sucesso em Óbidos com a participação ativa da Direção de Estratégia e Desenvolvimento de Operações, contando com 53 Voluntários/as CTT e os seus familiares. Uma demonstração clara de que os/as Colaboradores/as estão empenhados em cuidar do meio ambiente.

No mês de junho, o foco voltou-se novamente para a Doação de Sangue, com uma segunda ação no Centro Operacional de Cabo Ruivo e no Posto do IPST em Alvalade. A solidariedade dos CTT manifestou-se mais uma vez, contribuindo para a saúde da comunidade. Em segunda a Direção de Transformação juntou-se numa ação no Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Montejunto, envolvendo 21 Voluntários/AS CTT na manutenção e limpeza deste centro que cuida e reabilita animais feridos.

Em julho, a atenção voltou-se para a preservação da biodiversidade, com a Limpeza de Espécies Invasoras na Costa da Caparica, uma iniciativa que contou com a participação ativa da Direção de Gestão de Talento e os seus 21 voluntários/as.

Setembro marcou outra ação no Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Montejunto, desta vez com a participação da Direção de Digital, Novos Canais e Inovação, envolvendo um total de 21 voluntários/as.

Em outubro, participámos na iniciativa mundial *World Cleanup Day* organizada pela *Let's Do It World*, que reúne milhares de ações de limpeza locais em todo o mundo, com o objetivo de atuar ao nível dos resíduos e detritos marinhos. No ano em que se assinalou o 30.º aniversário da PostEurop, os operadores postais europeus contribuíram ativamente com ações de limpeza, reforçando os

compromissos de sustentabilidade ambiental e social assumidos pelo setor. Os CTT mobilizaram 21 voluntários/as e familiares para uma ação de limpeza urbana, no Monsanto, em Lisboa. Outubro também testemunhou mais uma Doação de Sangue no Centro Operacional de Cabo Ruivo, IPST de Alvalade, reforçando o compromisso contínuo dos CTT com a saúde da comunidade.

Em novembro, os CTT participaram ativamente no Peditório da Liga Portuguesa Contra o Cancro, com a colaboração de 18 voluntários/as.

No mês de dezembro, a solidariedade dos CTT estendeu-se ao Refeitório Rosália Rendu, com 36 voluntários/as dos Gabinetes de Finanças Corporativas e de Relações com Investidores, assim como as Direções de Sustentabilidade, Estratégia de Desenvolvimento de Negócio, Regulação e Concorrência, e Relações Institucionais, proporcionando um apoio essencial.

Ações de continuidade

Além da EPIS, [já mencionada](#), importante referir que, no âmbito do Programa de *Trainees*, os CTT envolveram-se em iniciativas solidárias de continuidade. Estas ações tiveram início em novembro de 2023, e vão prolongar-se até junho de 2024, em quatro instituições diferentes: Animais de Rua, União Zoófila, Comunidade Vida e Paz e EPIS. No total, este programa conta com a participação de 20 voluntários/as *Trainees*.

Dados sobre Voluntariado CTT em 2023

Designação da ação	Parceiro	Voluntariado por			Participantes (n.º)
		Voluntários/as CTT (n.º)	trabalhadores/as CTT (horas)	Familiares (n.º)	
Programa de <i>mentoring</i>	EPIS	23	101	0	23
Dádiva de Sangue	IPST	32	28	0	32
Plantação “Uma Árvore pela Floresta”	Quercus	77	385	72	149
Limpeza de Praia	LPN	31	155	22	53
Dádiva de Sangue	IPST	27	25	0	27
Centro de Recuperação de Animais Selvagens	Quercus	21	168	0	21
Limpeza de Espécies Invasoras	ICNF	21	147	0	21
Centro de Recuperação de Animais Selvagens	Quercus	21	168	0	21
Limpeza Urbana	LPN	12	24	9	21
Dádiva de Sangue	ISPT	19	16	0	19
Peditório da Liga Port. Contra o Cancro	LPCC	18	90	0	18
Preparação de Cabazes	Refeitório Rosália Rendu	36	192	0	36
Regala Sonrisas	Martita Ortega	45	135	0	45
Socios por un dia	JAE	10	50	0	10
Voluntariado <i>Trainees</i>	Animais de Rua, União Zoófila, EPIS e Com. Vida e Paz	20	150	0	20
Total		413	1 834	103	516

4.6.3 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](#);
- [Expresso e Encomendas](#);
- [Banco CTT](#); e
- [Serviços Financeiros](#).

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 2023, 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 2 375 pontos de contacto, entre 1 806 pontos CTT, 5 063 agentes Payshop, além dos 1 150 cacifos instalados e/ou contratados. À mesma data, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Em termos do desenvolvimento do negócio junto deste segmento de clientes, destacamos:

- Lançamento de equipamento de envios self-service para criação ou *drop-off* de objetos;
- Instalação de [110 cacifos Locky](#) na rede de Lojas, sendo que 35 são da tipologia *through-the-wall*, o que implicou uma reformulação das fachadas das lojas;
- Alargamento da oferta, com a entrega de PUDO (*pull-up, drop-off*) em cacifos, e envios e devoluções a partir dos mesmos;
- Consolidação do projeto Fórum de Cliente B2C, em que têm sido analisados *pain points* de todos os canais CTT e identificados ações de melhoria;
- Acompanhamento mensal do NPS dos diferentes *touchpoints*, nomeadamente rede física, apoio ao/à cliente, digital e distribuição;
- Lançamento da *app* CTT, que permite tirar a senha digital, criar envios expresso e correio registado, *tracking* de objetos, alteração de entrega, pagamento de portagens. A *app* permite ainda a criação da morada virtual para utilização dos cacifos Locky, assim como guardar as moradas mais utilizadas para envios;
- Lançamento do [Pack Expresso](#), uma oferta em *bundle* que permite a venda de um *pack* de envios com descontos associados.

Acessibilidade nas lojas CTT e nos produtos

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 2023, foram levadas a cabo duas intervenções no sentido de melhorar as condições de acessibilidade das lojas:

- Loja CTT Teixeira Gomes, em Portimão) – Concluída ao longo do ano de 2023; e
- Loja CTT Picoas – Ainda não concluída.

Para 2024, estão previstas intervenções na loja CTT de Fiães, no concelho de Santa Maria da Feira, e na loja CTT de Porto de Mós.

Quanto à utilização dos produtos, não foi identificada a necessidade de criação de manuais ou rótulos explicativos que possam evitar utilizações dos nossos produtos que possam ser potencialmente nocivas para os /as clientes. A adaptação de produtos para que contribuam para uma utilização simples e segura por pessoas com deficiência é um tema que os CTT procuram sempre abordar de forma atenta.

Cientes empresariais

Os CTT continuam a apostar no alargamento da sua oferta empresarial para responder aos novos desafios nas áreas sociais, económicas e ecológicas. A importância das questões relativas à sustentabilidade está no *mindset* dos/as nossos/as clientes e *stakeholders*. Os CTT têm vindo a apostar na [integração de materiais recicláveis e reutilizáveis](#) na oferta, e 82,4 % dos produtos de correio, expresso e encomendas já incorporam estes materiais.

Além disso, e reforçando o trabalho feito neste sentido, estabeleceram-se parcerias de negócio com um elevado relevo social em diversas áreas. Destacaram-se as parcerias com:

- Municípios, grandes superfícies, gasolinhas, farmácias e outros locais de fácil acesso para a instalação dos [cacifos Locky](#). Os Cacifos Locky permitem o envio e a devolução de encomendas de forma simples, rápida, e conveniente para todos os clientes evitando a deslocação às lojas. Contamos com uma rede com 1 150 cacifos instalados e/ou contratados de norte a sul do país e nas ilhas da Madeira e dos Açores.
 - Instalação do primeiro Locky refrigerado no El Corte Inglês de Gaia para clientes do supermercado ou do Club del Gourmet que permite o melhor acondicionamento de produtos frios ou congelados nas recolhas em *click&collect* de forma totalmente autónoma e com máxima conveniência;
 - Fecho da parceria inovadora com a KeyNest para permitir o serviço de troca de chaves para hóspedes de Airbnb através dos cacifos. O objetivo é facilitar a vida de todas as pessoas que têm uma estadia marcada, com um serviço, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, seguro e muito conveniente, sendo apenas necessário um código para abrir o cacifo.

- Lançamento da [nova APP](#) mais intuitiva e com diversas novas funcionalidades, nomeadamente a disponibilização da Senha Digital evitando as filas de espera nas lojas físicas, possibilidade de alteração do local de entrega das encomendas reduzindo os avisados nas lojas bem como o acompanhamento do estado das encomendas enviadas pelos CTT e por outros operadores e distribuidores e a realização do pagamento das portagens em atraso.
- Reforço da oferta de *plugins* de expedição disponibilizando um *plugin* para a integração com a Amazon facilitando a automatização dos envios, com o intuito de ajudar os *e-sellers* que vendem na Amazon no envio das suas encomendas;
- Lançamento do novo serviço “Devolução Simplificada” para as lojas *online*, cujo objetivo é facilitar a devolução de compras. Para beneficiarem, as lojas passaram a ter apenas de se registar na plataforma dos CTT e depois divulgar aos/às seus/uas clientes compradores/as o *link* da página do pedido de devolução. A partir do início de 2024, os/as clientes puderam fazer as suas devoluções em mais nos 2 375 pontos de contacto, a que se juntaram os cacifos CTT, sem necessidade de impressão de qualquer documento de transporte nem de guia de transporte;
- Alargamento da rede de pontos de entrega para mais de 16 mil pontos disponíveis em Portugal e em Espanha;
- Criação da Edubox, através da Payshop, um cartão escolar pré-pago, já está disponível em 100 municípios. Assim, a empresa de pagamentos do Grupo CTT disponibilizou um meio de acesso simples e imediato ao pagamento dos serviços disponibilizados pelas escolas, como refeitório, bar, papelaria, reprografia e *vending*, evitando a circulação de dinheiro dentro do recinto escolar, para maior conforto e segurança de toda a comunidade escolar;
- Massificação, pela Payshop, do uso dos transportes públicos. Através da sua Rede de Agentes, foi disponibilizado o serviço de aquisição e carregamento de bilhetes de transporte, com rapidez e sem custo extra. Eram mais de 2 600 pontos de carregamento distribuídos pelas maiores cidades do país – Área Metropolitana de Lisboa, Área Metropolitana do Porto, Funchal e Braga – facilitando o dia a dia dos/as utentes destes centros urbanos;
- Parceria com a Associação Empresarial de Sintra para dinamização das soluções de *e-commerce* com condições vantajosas para os seus associados.

Satisfação dos/as clientes

No que concerne à qualidade de serviço, registou-se uma subida generalizada dos indicadores revelados pelos estudos feitos pelos CTT junto dos/as seus/uas clientes.

84,3% dos clientes que responderam ao questionário de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa (mais 1,5 pontos percentuais que em 2022), elevando-se para 93,4% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento, mostrando uma evolução positiva face a 2022 de mais 0,4 pontos percentuais.

Sobre o tempo em fila de espera 80,28% expressaram opinião positiva, o que também compara positivamente com os 78,4% registados no ano anterior. Relativamente à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,0% (+2,3 pontos percentuais que em 2022), ascendendo a 81,0% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário (+2,7 pontos percentuais que o registo anual anterior) e a 67,6% sobre os prazos de entrega de correio normal (+1,3 pontos percentuais).

Apoio ao cliente

GRI 2-27, GRI 413-2

O reconhecimento pelos/as clientes dos CTT do serviço de Apoio ao Cliente é efetuado através do Índice de Satisfação, Customer Satisfaction Score (CSAT), mediante uma pontuação atribuída ao serviço prestado. No ano de 2023 o CSAT do Apoio ao Cliente foi de 60%, destacando-se o canal Redes Sociais, onde foi obtido o CSAT de 70,5%, seguido do canal Voz com 62,4%, denotando que a maioria dos/as clientes atendidos/as estão satisfeitos com a experiência.

Em 2023, o Apoio ao Cliente manteve a aposta no trabalho remoto e híbrido para os/as trabalhadores/as, a quem já tinham sido atribuídos computadores portáteis. Com a disponibilização do canal de comunicação voz sobre IP a todos/as os/as assistentes, de forma a possibilitar o contacto telefónico com os/as clientes, em complemento com o canal escrito, verificaram-se melhorias na eficiência e na proximidade com cada cliente na resolução dos seus problemas.

Contactos

O modelo de Gestão de Redes Sociais tem vindo a ser melhorado continuamente de forma a disponibilizar um apoio inovador ao cliente e mais próximo das suas necessidades. Um reflexo disso, foi o aumento de 41,0% nos contactos recebidos nos Canais Modernos face a 2022. Por sua vez, nos Canais Tradicionais verificou-se um aumento de 7,0% relativamente ao período homólogo.

Foram recebidos, no ano de 2023, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 3 804 390 (humano e virtual), representando um acréscimo de 13%, em termos globais, face ao mesmo período do ano anterior. No canal voz, recebemos 2 206 146 chamadas (humano e virtual), representando 58,0% do total dos contactos recebidos e registando um acréscimo de 13,0% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito, recebemos 785 138 contactos (humano e virtual), representando 20,6% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 5,0% relativamente a 2022. Nas redes sociais recebemos um total de 813 106 contactos representando 21,4% do total de contactos recebidos.

A percentagem de chamadas atendidas por Assistente Virtual foi de 28,5%, representando um aumento de 24,3% face ao período homólogo. Ambicionamos continuar a aumentar esta percentagem de atendimento virtual com a implementação do atendimento em Chat GPT, já em curso. Este será apenas o começo de uma jornada de automatização que visa revolucionar a forma como a Empresa interage com os/as seus/uas clientes, proporcionando uma experiência de alta qualidade e procurando a excelência contínua no atendimento ao cliente.

Outros projetos

Ao longo do ano, destacam-se os seguinte quatro projetos estruturais na área do Apoio ao Cliente:

- Redução de transferência de chamadas e duplicação de contactos: A equipa do canal voz foi dotada de formação *fullskill*, de forma a aumentar a taxa de resolução ao primeiro contacto. Esta formação, que se manterá para os novos recrutamentos de assistentes, pretende capacitar os/as assistentes a lidarem com uma ampla gama de questões apresentadas, sem a necessidade de transferir a chamada, resultando num melhor serviço prestado e, conseqüentemente, numa maior satisfação por parte dos/as clientes.
- Robotic Process Automation (RPA) dos pedidos de Expresso: Foi criando um RPA para responder ao/à cliente de acordo com a resposta interna, introduzida pelos/as assistentes.

- Livro dos Elogios: Com o intuito de fortalecer a imagem da nossa marca e promover um ambiente de trabalho positivo e motivador para os/as nossos/as trabalhadores/as, em 2023 foi implementado o "Livro dos Elogios" nos CTT. O "Livro dos Elogios" dá a possibilidade de o/a cliente destacar e enaltecer o que há de melhor no trabalho dos/as trabalhadores/as, sendo uma fonte de inspiração positiva e reconhecimento. Este projeto teve como objetivo centralizar e incentivar as manifestações de reconhecimento e apreço dos/as clientes, criando um espaço dedicado aos elogios, contribuindo para uma maior recomendação da marca CTT.
- Serviço de vídeo intérprete, com integração do serviço Serviin. A intenção foi estabelecer um ambiente de atendimento genuinamente inclusivo, assegurando um acesso equitativo a todos/as os/as nossos/as clientes. O Serviin é o serviço de vídeo-interpretação que quebra as barreiras comunicacionais entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte.

Tempo Médio de Resposta (TMR) de Manifestações de Insatisfação, no âmbito do Serviço Postal Universal

Em 2023 verificou-se um decréscimo do TMR Nacional de 2,1 dias relativamente a 2022, no entanto não foi atingido o objetivo definido de 15 dias. No âmbito internacional o objetivo definido (45 dias) foi cumprido (31,4 dias), tendo ocorrido um decréscimo de 16,6 dias de TMR.

TMR a reclamações do Serviço Universal

	Âmbito	Objetivo 2023 (dias)	Realização 2023 (dias)
Tempo Médio de Resposta	Nacional	15,0	16,9
	Internacional	45,0	31,4

Manifestações de insatisfação

Os processos de manifestações de insatisfação constituem uma forma única e privilegiada de melhoria contínua 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 da difusão da voz do/a cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a sua satisfação.

Em 2023, deram entrada 216 732 processos de reclamação de serviço referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 6,4% face a igual período de 2022 (231 509 processos). Os motivos de reclamação mais frequentes, estão relacionados com atrasos na entrega e/ou extravio de objetos (97 657 processos).

Olhando para cada área especificamente, na área de negócio Correio, foram registados, na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 107 517 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando uma diminuição de 13,0% face ao período homólogo do ano anterior. Este decréscimo 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.

Relativamente à área de negócio Expresso e Encomendas foram registados 109 169 processos relativos a reclamações, traduzindo-se num aumento de 1%. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com os atrasos na entrega e extravio de objetos.

No que respeita a indemnizações, durante 2023 foram processadas 8 354 na área de negócio do Correio, no valor de 367 152€, verificando-se um aumento de 10% face ao mesmo período do ano

anterior. Na Expresso foram processadas 2 905, no valor de 91 791,00 €, representando uma variação de 9,5% face a 2022. As indemnizações no âmbito internacional *outbound* representam 91% do valor total de indemnizações do serviço internacional. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto, falta de resposta do operador postal de destino.

Reclamações de serviço nas áreas de Correio e Expresso e Encomendas

	'22	'23	Δ '22/'23
Reclamações recebidas ⁷⁸	231 509	216 732	6,4%

Em linha com os anos anteriores, destaca-se a renovação do Selo de Qualidade APCC, atribuído pela Associação Portuguesa de Contact Centers. O Selo da Qualidade APCC é uma certificação para empresas utilizadoras de serviços de *contact center* e permite o acesso a um serviço de auditoria e aconselhamento sobre boas práticas de gestão do setor.

Dentre os vários [reconhecimentos](#) a este serviço dos CTT, destaca-se o Prémio *Gold APCC Best Awards* para a Linha CTT Particulares e prémio *Silver APCC Best Awards* para a Linha CTT Empresas, na categoria Distribuição e Logística.

4.6.4 Comunicação com os/as fornecedores/as

GRI 2-6, GRI 203-2, 204-1, GRI 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

A função de Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, com todas as necessidades de contratualização da Empresa consolidadas, independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento.

O ano de 2023 correspondeu à implementação da plataforma Ariba Spend Management, que foi o instrumento pelo qual se concretizou a centralização e gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. O registo nesta plataforma podia ser feito por duas vias: através de um convite emitido pelos CTT, ou efetuando o registo através do nosso site. Para concluir o registo, todos os fornecedores leram e aceitaram o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis, passo sem o qual é impossível tornarem-se nossos parceiros. Para os CTT este foi um marco importante, que visou garantir que os nossos parceiros têm conhecimento destes documentos estratégicos.

Aplicação de critérios de seleção sustentáveis

A seleção de fornecedores não leva em conta critérios de localização, exceto quando se revela necessário do ponto de vista operacional. As melhores práticas de igualdade de oportunidade que advêm, não só da opção própria da Empresa, como das regras da contratação pública, são integralmente observadas. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados, como a limpeza, combustíveis ou a manutenção, impactam de forma relevante a economia local.

A base negócios foram conduzidos pela área de Compras, e adjudicados em 2022, é formada por 99,5%⁷⁹ de fornecedores/as ibéricos/as ou com representação em Portugal e Espanha (mais 1,3 pontos percentuais que no ano anterior) e 6,0% de fornecedores/as de outras nacionalidades⁸⁰.

Não estando formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar o cumprimento de medidas para mitigar ou suprir os impactos negativos que possa ter na comunidades, a adjudicação

⁷⁸ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

⁷⁹ Neste dado, apenas estão incluídas as empresas CTT Correios de Portugal, SA, CTT Expresso e CTT Contacto.

⁸⁰ Neste dado, apenas está incluída a operação portuguesa, excluindo-se a CTT Express.

de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos ao estabelecido 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.

No que respeita os requisitos ambientais, 100,0% dos fornecedores/as contratados foram sujeitos procedimentos pré-contratuais que levaram este tipo de critérios em conta, face aos 98,1% do ano anterior.

A relação da CTT Express com a sua cadeia de valor

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 115 (mais três que em 2022), sendo 85 fixos e 30 esporádicos. Os/as fornecedores/as da rede de distribuição *last-mile* é de 957 (um crescimento de 60,3% face ao ano anterior), com os valores anuais associados a esta subcontratação a crescer homologamente 19,8%, para 156 347 195 euros.

Regra geral, os fornecedores da CTT Express são contratados de acordo com o Procedimento PD-30, que varia em função dos custos associados a essa contratação. Assim, a generalidade dos fornecedores não é contratado de acordo com critérios ambientais ou sociais, ainda que cada direção ou área que requereu o serviço, além do critério “preço”, deva analisar outros critérios de seleção e aí incluir critérios de impacto ambiental ou social, se tal for relevante.

A partir de 30 mil euros, normalmente os trabalhos adjudicam-se através de licitações. Cabe, uma vez mais, a cada unidade proponente da licitação estabelecer condições e requisitos para a participação no processo, que podem incluir critérios ambientais e sociais, quando se considere relevante.

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 sustentáveis 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 atividade sustentáveis para dois objetivos ambientais:

- a. Mitigação das alterações climáticas; e
- b. Adaptação às alterações climáticas.

Em finais de 2023, juntamente com uma alteração ao catálogo de atividades sustentáveis relativas aos objetivos acima, a UE publicou novos catálogos de atividades sustentáveis relativos aos restantes quatro objetivos ambientais:

- a. Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos;
- b. Transição para uma economia circular;
- c. Prevenção e controlo da poluição; e
- d. Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas.

Para avaliar se uma atividade é elegível, é necessário verificar se a atividade está, ou não, descrita nos Anexos I ou II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, nos Anexos I ou II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão, que emenda os Anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, respetivamente, ou nos Anexos I, II, III ou IV do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão.

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

- a. Contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas (MAC) (Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão que emenda o Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Artigo 10.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- b. Contribuição substancial para a adaptação às alterações climáticas (AAC) (Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão que emenda o Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão; Artigo 11.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- c. Contribuição substancial para a utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos (RHM) (Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 12.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- d. Contribuição substancial para a transição para uma economia circular (EC) (Anexo II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 13.º do Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- e. Contribuição substancial para a prevenção e controlo da poluição (PCP) (Anexo III do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 14.º do Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020);
- f. Contribuição substancial para a proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas (BIO) (Anexo IV do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão; Artigo 15.º do Regulamento (UE) 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 integrar-se em mais do que uma.

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

- a. Contribuir substancialmente para um ou mais dos objetivos ambientais estabelecidos na Taxonomia;
- b. Não prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais ('Does Not Significantly Harm' - DNSH);
- c. For exercida em conformidade com as salvaguardas mínimas; e
- d. Satisfizer os critérios técnicos de avaliação que tenham sido estabelecidos para essa atividade.

Atividades elegíveis

A análise das atividades elegíveis realizada em 2022 foi revista, tendo por base a informação na tabela de mapeamento de sistemas de classificação de indústrias publicada pela União Europeia e compilada no âmbito da “Platform on Sustainable Finance” e com base num estudo de *benchmark* interno entre pares do setor, com o objetivo de melhor se alinhar com as práticas de mercado. Como resultado, em 2023, foram mantidas as atividades identificadas pelos CTT no exercício anterior e foram ainda adicionadas as atividades MAC 6.15 e MAC 6.19.

Atividades

MAC 6.4 – Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes

MAC 6.5 – Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros

MAC 6.6 – Serviços de transporte rodoviário de mercadorias

MAC 6.10 – Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares

MAC 6.15 – Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico

MAC 6.19 – Transporte aéreo de passageiros e mercadorias

ACC 7.7 – Aquisição e propriedade de edifícios

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

Dado que nesta fase 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 dos Regulamentos Delegados. As atividades que, desta forma, não podem ser englobadas nas atividades elegíveis são as referentes aos segmentos do Banco e Pagamentos e Serviços Financeiros e Retalho.

Tipo de atividade	Correio e Outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	375 834 611	335 119 873	0	0	710 954 485
Atividades não elegíveis	58 278 560	5 465 939	62 780 196	147 740 145	274 264 840
Total (€)	434 113 171	340 585 812	62 780 196	147 750 145	985 219 324

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.

No exercício deste ano, à semelhança do anterior, decompôs-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.

As atividades não elegíveis do segmento do correio e outros correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais e outras vendas e serviços prestados nas lojas, com destaque para a filatelia.

Tal como no ano de 2022 e considerando os esclarecimentos da União Europeia, o valor das prestações de serviços associadas a entregas apeadas foi incluído no valor do volume de negócios elegível da atividade MAC 6.4.

As atividades não elegíveis do segmento do 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	985 219 325	710 954 485	72 %	274 264 840	28 %
CAPEX	40 106 888	11 852 675	30 %	28 254 213	70 %
OPEX	14 399 764	7 108 411	49 %	7 291 354	51 %

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 (985.219.325 €)**⁸¹: Correspondente ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2023;

⁸¹ A atividade 7.7 foi revista em 2023 como contribuindo significativamente para o objetivo da mitigação das alterações climáticas em vez do objetivo da adaptação às alterações climáticas. De forma a assegurar a comparabilidade da informação, a % de Rédito e CAPEX alinhado e elegível de 2022 foi revista no relato de 2023.

- **CAPEX (40.106.764 €)**⁸²: Correspondente ao somatório das aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2023, no total de 36.095.661 €, e aos novos contratos e renovações de contratos de locações de viaturas registados como direitos de uso (4.011.227 €);
- **OPEX (14.399.764 €)**: Correspondente aos seguintes gastos determinados com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2023:
 - 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 à 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 AAC 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 Significantly 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 alocadas apenas a uma atividade.

Os valores de CAPEX classificados como alinhados correspondem, essencialmente, a investimentos em frota elétrica, instalações de sistemas de lockers, instalação de sistemas de cacifos, instalação de carregadores elétricos de viaturas, melhorias no ambiente de climatização das instalações, melhorias nos sistemas de iluminação, melhorias nos quadros elétricos, substituição de compressores de ar comprimido e revisão da rede de distribuição de ar comprimido, software que permite a otimização de rotas e a redução de emissões de gases com efeito de estufa e substituição do sistema de água quente por painéis solares térmicos.

⁸² Tendo em conta novos esclarecimentos da União Europeia e um maior conhecimento da regulação da taxonomia, o Grupo reviu em 2023 a metodologia de cálculo do CAPEX elegível e alinhado relativo à atividade 6.5, nomeadamente a avaliação da elegibilidade e do alinhamento das viaturas reconhecidas como direitos de uso, em particular o tratamento das renovações de contratos. De forma a assegurar a comparabilidade da informação, a % de CAPEX alinhado e elegível de 2022 foi revista no relato de 2023.

Os valores de OPEX classificados como alinhados correspondem aos gastos com veículos utilizados nas atividades MAC 6.4 e MAC 6.5, nomeadamente, gastos com manutenção e conservação e gastos com locações de curto prazo, nomeadamente relativos à frota elétrica.

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

Atividade	Avaliação do alinhamento (Rédito)
<p>MAC 6.4</p> <p>Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes</p>	<p>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 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%.</p>
<p>MAC 6.5</p> <p>Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros</p>	<p>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 CO₂. 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. Esta atividade foi considerada alinhada a 18%.</p>
<p>MAC 6.6</p> <p>Serviços de transporte rodoviário de mercadorias</p>	<p>Apenas os veículos elétricos (classe N1) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO₂. Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. No entanto, a maioria dos veículos elétricos referidos 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. 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. Esta atividade foi considerada alinhada a 1%.</p>
<p>MAC 6.10</p> <p>Transporte marítimos e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares</p>	<p>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.</p>
<p>MAC 6.15</p> <p>Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico</p>	<p>As receitas associadas a esta atividade estão maioritariamente relacionadas com atividades logísticas, tratamento e distribuição e com os lockers. Todas as infraestruturas englobadas nesta atividade serviram de apoio às operações de distribuição realizadas por pelo menos um veículo elétrico. Adicionalmente, foi verificado que as infraestruturas cumprem os requisitos do DNSH 2, DNSH 3 (Utilização e proteção dos recursos hídricos e marinhos), DNSH 4, DNSH 5 e DNSH 6 (Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas). Esta atividade foi considerada alinhada a 100%.</p>

Atividade	Avaliação do alinhamento (Rédito)
MAC 6.19 Transporte aéreo de passageiros e mercadorias	Não foi avaliado o alinhamento, uma vez que, nos termos da Taxonomia, no primeiro ano de reporte apenas é obrigatório reportar a elegibilidade.
MAC 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios	Os imóveis afetos a esta atividade cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação às alterações climáticas. 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 A.

Salvaguardas Mínimas

Além dos critérios da contribuição substancial 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 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. Para além dos direitos humanos, as salvaguardas mínimas levam em consideração os procedimentos destinados a mitigar as questões relacionadas com o suborno e corrupção, fiscalidade e concorrência leal.

Direitos Humanos

Em 2021, os CTT assinaram os Dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas e o Grupo está empenhado em garantir que os Dez Princípios se refletem na estratégia, na cultura e nas operações diárias da organização.

O tema do “respeito pelos direitos humanos” foi considerado como tendo elevada importância na última consulta aos stakeholders, tendo os CTT criado um mecanismo de comunicação anónima de irregularidades através da Direção de *Compliance* e da Comissão de Ética. Todas as conclusões e irregularidades são comunicadas ao CA e à Comissão de Auditoria.

Suborno e Corrupção

Na última consulta aos stakeholders, o tema “ética, transparência e anticorrupção” foi considerado material. Os CTT apresentaram um Código de Conduta, um Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses e um Regulamento sobre a Função de Controlo da Conformidade

Regulamentar em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade sobre os temas da corrupção, conluio, branqueamento de capitais, suborno, influências externas, conflitos de interesses e transações privadas.

Tributação

Os CTT têm desenvolvido estratégias e processos adequados para a gestão do risco fiscal no Grupo CTT. Todas as operações são objeto de análise do ponto de vista fiscal, recorrendo a especialistas sempre que a complexidade das questões o exija.

Na última consulta aos stakeholders, o tema relacionado com a fiscalidade não foi identificado como um tema material ou de risco relevante, uma vez que o Grupo tem um historial muito limitado de contencioso fiscal.

Concorrência Leal

Os CTT desenvolveram um Código de Conduta, um Código de Conduta para Dirigentes e Insiders e um Regulamento de Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade relacionados com os temas da informação confidencial e privilegiada, manipulação de mercado, concorrência leal, práticas comerciais em conformidade com a lei e a regulamentação e sigilo profissional. Adicionalmente, o Código de Conduta para Dirigentes e Insiders apresenta ainda modelos de formulários a preencher pelos trabalhadores relativamente ao número de instrumentos financeiros e direitos de voto, transações de dirigentes e valores mobiliários e uma lista de transações específicas de cada trabalhador.

Os CTT avaliaram o cumprimento destes requisitos das salvaguardas mínimas considerando, para o efeito, as orientações apresentadas na “Platform on Sustainable Finance”. Neste sentido, e, tendo em consideração que, à data de fecho deste relatório, não existiam processos judiciais relevantes neste contexto, concluiu-se que as atividades dos CTT são desenvolvidas de acordo com os princípios das salvaguardas mínimas.

Mais informação sobre os processos e práticas implementadas nas áreas relacionadas com as salvaguardas mínimas pode ser consultada no [capítulo 5 “Governo Societário”](#) do Relatório Integrado.

Relativamente às salvaguardas mínimas, os CTT continuam a procurar melhorar as suas políticas e procedimentos para procurar um melhor alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Proporção de turnover de atividades alinhadas em 2023

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Polição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Polição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
A - Atividades Elegíveis para a taxonomia																			
A.1. Atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	46 103 396 €	4,7 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	5,3 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	78 822 405 €	8,0 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	6,0 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	82 288 €	0,01 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico	MAC 6.15	99 709 614 €	10,1 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	S	S	S	S	S	0,0 %	C
Volume de negócios das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)		224 717 702 €	22,8 %	22,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	11,3 %	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		99 709 614 €	10,1 %	10,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	0,0 %	C
<i>Das quais, de Transição</i>		- €	0,0 %	0,0 %						S	S	S	S	S	S	S	S	0,0 %	
A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	421 637 307 €	42,8 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									40,7 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	6 718 357 €	0,7 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									11,6 %	
Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	MAC 6.10	3 415 621 €	0,3 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,3 %	
Transporte aéreo de passageiros e mercadorias	MAC 6.19	53 474 258 €	5,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,0 %	
Aquisição e propriedade de edifícios	MAC 7.7	991 239 €	0,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,1 %	
Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)		486 236 793 €	49,4 %	49,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									52,6 %	
Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)		710 954 485 €	72,2 %	72,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									63,9 %	
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
Volume de negócios das atividades não elegíveis para a taxonomia		274 264 840 €	27,8 %																
TOTAL		985 219 325 €	100 %																

Proporção do volume de negócios / Volume de negócios total		
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	22,8 %	72,2 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

As atividades alinhadas do Grupo representam 22,8% (2022: 11,3%) do total do réditto consolidado e 31,7% (2022: 17,7%) do réditto das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 72,2% (2022: 63,9%) do total do réditto consolidado.

A PostEurop é uma associação comercial com sede em Bruxelas que representa ativamente os operadores postais públicos europeus, incluindo os CTT. Em setembro de 2023, a PostEurop publicou uma proposta de emenda às atividades da Taxonomia da UE relacionadas com o Setor dos Correios e Encomendas, com enfoque nas atividades MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6, relacionadas com veículos rodoviários e dispositivos de mobilidade pessoal, que considera estar mais alinhada com os objetivos comuns estabelecidos no setor. A associação sugere que o Setor Postal tenha uma Atividade específica relativa ao Transporte Geral de Cartas e Encomendas, ao invés de uma repartição do réditto e custos das categorias de distribuição segregados em três categorias de atividades diferentes (MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6). De forma a melhorar a comparabilidade entre a elegibilidade e o alinhamento dos CTT com os seus pares, o Grupo decidiu, para além de reportar a sua elegibilidade e alinhamento com as categorias de atividade oficiais da Taxonomia da UE, divulgar também a sua elegibilidade e alinhamento com a atividade proposta pela PostEurop.

A atividade proposta engloba todos os serviços postais, de correio rápido e expresso baseados em redes, tais como a recolha, o transporte e a entrega de cartas e encomendas, e inclui a compra, o financiamento, o aluguer, a locação financeira e operação de, pelo menos, dois tipos de modos de transporte, incluindo:

- Dispositivos de mobilidade ou transporte pessoais em que a propulsão provém da atividade física do utilizador, de um motor com emissões zero ou de uma mistura de motor com emissões zero e atividade física. Inclui-se aqui a prestação de serviços de transporte de mercadorias em velocípedes (de carga);
- Veículos designados como categoria M1 ou N1, ambos abrangidos pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 715/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho;
- Veículos designados como categoria L (veículos de 2 e 3 rodas e quadriciclos);

- Veículos designados como categoria N1, N2 ou N3 abrangidos pelo âmbito de aplicação da norma EURO VI, fase E, ou sua sucessora, para serviços de transporte rodoviário de mercadorias.

De acordo com os critérios técnicos de avaliação propostos, o alinhamento dos CTT com os critérios técnicos associados ao rédito das atividades MAC 6.5 e MAC 6.6 aumentaria de 15,8% e 1,2% para 16,2% e 10,9%, respetivamente. Em termos cumulativos, tal representa um aumento de rédito alinhado das três atividades de transporte (MAC 6.4, MAC 6.5 e MAC 6.6) de 22,6% para 23,1%, um aumento de rédito elegível e alinhado com a Taxonomia de 31,7% para 32,1% e um aumento de rédito total consolidado e alinhado com a Taxonomia de 22,8% para 23,1%.

Proporção de CAPEX relativo a atividades alinhadas em 2023

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Polição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Polição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	319 704 €	0,8 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	0,8 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	5 049 988 €	12,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	10,1 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	713 €	0,002 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	MAC 7.3	1 027 941 €	2,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	N/A	S	N/A	S	1,3 %	C
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	MAC 7.4	30 327 €	0,1 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,6 %	C
CapEx das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)		6 428 673 €	16,0 %	16,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	12,7 %	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		<i>1 058 268 €</i>	<i>2,6 %</i>	<i>0,0 %</i>	<i>0,0 %</i>	<i>0,0 %</i>	<i>0,0 %</i>	<i>0,0 %</i>	<i>0,0 %</i>	S	S	S	S	S	S	S	S	<i>1,9 %</i>	C
<i>Das quais, de Transição</i>		<i>5 050 702 €</i>	<i>12,6 %</i>	<i>0,0 %</i>						S	S	S	S	S	S	S	S	<i>10,1 %</i>	T
A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	5 365 751 €	13,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									5,4 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	58 250 €	0,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									4,4 %	
CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)		5 424 002 €	13,5 %	2,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									9,0 %	
CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)		11 852 675 €	29,6 %	30,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									22,5 %	
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
CapEx das atividades não elegíveis para a taxonomia		28 254 213 €	70,4 %																
TOTAL		40 106 888 €	100 %																

	Proporção do CAPEX / CAPEX total	
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	16,0 %	29,6 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

O CAPEX das atividades alinhadas representa 16,0% (2022: 12,7%) do CAPEX total consolidado e 54,2% (2022: 56,5%) do CAPEX das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 29,6% (2022: 22,5%) do total do CAPEX consolidado. De notar que o valor considerado alinhado inclui o CAPEX associado ao [plano de eletrificação da frota elétrica de última-milha em 100%](#), até 2030.

O CAPEX das atividades não elegíveis, que representa 70,4% (2022: 77,5%) do CAPEX total consolidado, corresponde essencialmente a investimentos nos segmentos do Banco e Pagamentos e dos Serviços Financeiros e Retalho, cujas atividades não estão previstas nos Anexos dos Regulamentos Delegados 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 2023

Exercício financeiro 2023				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")						Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2022 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2023 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Poliuição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Poliuição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N				
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	MAC 6.4	126 220 €	0,9 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	N/A	N/A	S	0,8 %	
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	2 124 620 €	14,8 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	9,4 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	126 768 €	0,9 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL			S	N/A	S	S	N/A	S	0,0 %	
OpEx das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)		2 377 608 €	16,5 %	16,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	10,2 %	
<i>Das quais, Capacitantes</i>		- €	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	S	0,0 %	C
<i>Das quais, de Transição</i>		- €	0,0 %	0,0 %						S	S	S	S	S	S	S	S	0,0 %	T
A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MAC 6.5	645 992 €	4,5 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									8,7 %	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MAC 6.6	4 084 811 €	28,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									23,8 %	
OpEx das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)		4 730 803 €	32,9 %	32,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									32,5 %	
OpEx das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)		7 108 411 €	49,4 %	49,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %									42,7 %	
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
OpEx das atividades não elegíveis para a taxonomia		7 291 354 €	50,6 %																
TOTAL		14 399 764 €	100 %																

Proporção do OPEX / OPEX total		
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	16,5 %	49,4 %
AAC	0,0 %	0,0 %
RHM	0,0 %	0,0 %
EC	0,0 %	0,0 %
PCP	0,0 %	0,0 %
BIO	0,0 %	0,0 %

O OPEX das atividades alinhadas representa 16,5% (2022: 10,2%) do OPEX total e 33,4% (2022: 23,9%) do OPEX das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 49,4% (2022: 42,7%) do total do OPEX.

O OPEX das atividades não elegíveis, que representa 50,6% (2022: 57,3%) do OPEX total, corresponde essencialmente ao OPEX dos segmentos do Banco e Pagamentos e dos Serviços Financeiros e Retalho, cujas atividades não estão previstas nos Anexos dos Regulamentos Delegados e a gastos com conservação e reparação e alugueres de edifícios que não são diretamente alocáveis às atividades de transporte e aquisição e propriedade de edifícios.

Governo societário

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

ctt

ctt

5. GOVERNO SOCIETÁRIO

5.1 Melhores práticas CTT

5.1.1 Destaques



Novo Código de Ética

Foi divulgada a nova versão do Código de Ética, com o objetivo de promover e explicitar os valores fundamentais do Grupo CTT e ser um guia sobre como traduzir esses valores na atuação quotidiana.



Dupla Materialidade

O novo estudo de materialidade procurou incorporar tanto o impacto dos temas ESG no valor na organização, como o seu impacto que os CTT provocam no ambiente e na sociedade.

5.1.2 Relação com stakeholders e estudo de materialidade

GRI 2-29, GRI 3-3

Ao longo dos anos, os CTT têm-se empenhado no envolvimento com os seus *stakeholders*, em ações regulares de consulta e diálogo e monitorização das suas necessidades e satisfação. A auscultação destes *stakeholders* permitiu manter a estratégia sempre atualizada e identificar partes interessadas críticas e as suas preocupações, o que se traduz num 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 audição	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>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/a 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/a cliente</p> <p>Processo de gestão de incidências mais eficaz</p> <p>Necessidade de uma melhor gestão das expectativas do/a cliente, cumprindo os procedimentos e os eventos programados e 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>Inquéritos 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>Inquérito de satisfação aos Clientes Empresariais com relação comercial contratual com os CTT</p> <p>Inquérito de satisfação aos/ às clientes empresariais com relação comercial regular com os CTT</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: “Pai Natal Solidário” e “Uma Árvore Pela Floresta”</p>	<p>Melhoria da satisfação dos/as clientes</p> <p>Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do/a cliente</p> <p>2 375 pontos de contacto 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>

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Fornecedores	Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras)	Portal de fornecedores - ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/fornecedores	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais
	Cumprimento de prazos nos pagamentos	Reuniões periódicas de avaliação, para elaboração de planos de ação	Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos
	Aumento do volume de novos fornecimentos	Informação e comunicação dos projetos da empresa	Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes
	Estreitamento de relações	Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais	Convide a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados
	Registo de fornecedores para as diferentes categorias de compras	Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria	Acompanhamento da utilização da plataforma eletrónica
	Qualificação de fornecedores	Plataforma eletrónica	Cumprimento das regras de mercado
	Avaliação de fornecedores		Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais
Concorrentes	Participação em iniciativas de interesse comum	Participação em fóruns	Implementação de medidas que assegurem o acesso à rede em termos transparentes e não discriminatórios
	<i>Benchmarking</i> setorial	Participação em exercícios de <i>benchmarking</i>	
	Disponibilizar acesso à rede	Representação em organismos do setor postal	

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Trabalhadores/as	<p>Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social)</p> <p>Remunerações adequadas</p> <p>Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional 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 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 (<i>newsletters</i>, suportes eletrónicos, cartas, Intranet, MyCTT)</p> <p>Ações de Formação e sensibilização</p> <p>Fóruns</p> <p>Embaixadores efr</p> <p>Sistemas de sugestões</p> <p>Inquéritos</p> <p>Inquéritos de satisfação interna</p>	<p>Ampla divulgação de informação laboral</p> <p>Continuidade de programas de higiene e segurança Avaliação das condições de trabalho</p> <p>Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos</p> <p>Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica</p> <p>Estimular a participação no Programa INOV+</p> <p>Participar em Fóruns e Organizações para a Igualdade, Diversidade e Inclusão</p> <p>Adesão a compromissos públicos para a Igualdade e Diversidade e criação de medidas para a sua implementação</p> <p>Programas de trainees Integração de trainees em projetos de voluntariado</p> <p>Continuidade da certificação como empresa familiarmente responsável</p> <p>Nas áreas corporativas, consolidação dos 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>

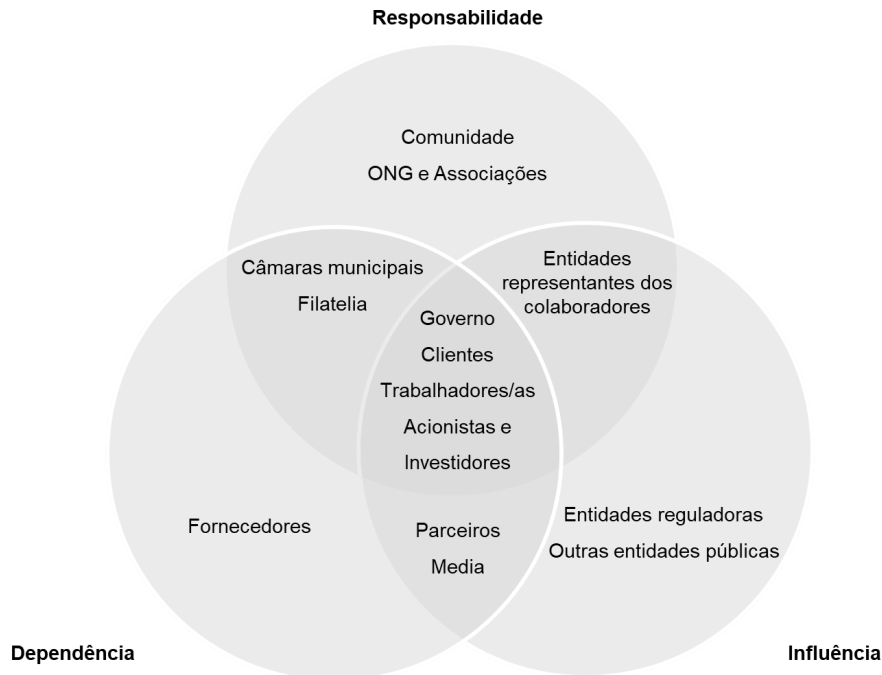
Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Sindicatos/Comissão de Trabalhadores	Proximidade na relação com as ERCT com vista ao seu envolvimento	Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo	Celebração e vigência do Acordo de Revisão Salarial do Acordo de Empresa (AE) CTT 2023
	Feedback e propostas de abordagem nas temáticas laborais	Comunicação interna escrita (revista, suportes eletrónicos, cartas, Intranet)	Celebração do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT 2024
	Gestão da contratação coletiva	Reuniões com as Associações Sindicais, Comissões de Trabalhadores, Sub-Comissões de Trabalhadores, e Associações	Celebração e vigência do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Expresso 2023
	Respeito pelas suas opiniões/posições	Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário	Início e termo (sem acordo) do processo negocial referente à revisão do Regulamento de Obras Sociais (ROS)
	Negociação transparente	Comunicação de gestão relevante	
	Consulta em matérias de responsabilidade empresarial		
	Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva		
	Cumprimento das Obrigações do Serviço Público		
Comunidade	Manutenção das medidas de apoio social aos/às trabalhadores/as e familiares		
	Cumprimento das obrigações do Serviço Público	Informação direta e personalizada <i>Website</i> dos CTT e presença nas redes sociais Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais	Comercialização do Pirlampo Mágico, <i>kits</i> “Uma Árvore Pela Floresta”, de duas emissões filatélicas produzidas com papel 100% reciclado e uma emissão dedicada à abordagem dos CTT aos temas ESG
	Presença no terreno e proximidade às populações		
	Dinamização da economia local		
	Capacidade de diálogo com parceiros locais	Contacto direto com o/ carteiro/a e o/a atendedor/a	15 participações em ações de voluntariado de trabalhadores/as, dirigidas e de continuidade, em prol do ambiente e das pessoas
	Acessibilidade aos serviços	Emissões filatélicas e edição de livros, entre outras peças. Temas: cultura, história, acontecimentos nacionais e internacionais, e bons hábitos de sustentabilidade	Renovação das instalações das lojas CTT
	Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais	Outros produtos CTT com uma vertente ESG, como o Correio Verde ou as Entregas Verdes (efetuadas com distribuição elétrica) e a utilização de materiais reciclados numa percentagem crescente dos produtos da oferta CTT	Iniciativas com apelo à participação pública, como a seleção dos projetos de compensação carbónica ou “Uma Árvore Pela Floresta” e ao “Pai Natal Solidário”
			Medidas direcionadas para a melhoria da eficiência energética na eletricidade e combustíveis, incluindo o reforço da mobilidade sustentável
		Aumento da taxa de valorização de resíduos	
		Iniciativas de proteção da biodiversidade e sensibilização ambiental.	

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua auscultação	Medidas adotadas
Comunicação social	Acesso a informação fiável e relevante Comunicação ao mercado	Assessoria de Imprensa (contacto direto com média) <i>Press Releases</i> Conferências de imprensa Realização de reportagens	Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial
Reguladores	Níveis de serviço do Serviço Postal Universal Preços do Serviço Postal Universal Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Cumprimento das regras de concorrência Estabelecimento de uma relação de maior proximidade e diálogo para melhorar a eficácia da regulação	Informação sobre serviços Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão Reporte regular de indicadores Resposta regular a pedidos de informação e esclarecimentos	Procedimento de recolha e organização da informação para cumprimento das obrigações de reporte Cumprimento das obrigações de serviço universal em matéria de qualidade, preços e cobertura da rede Manutenção de um sistema de contabilidade analítica e cálculo do custo líquido do serviço universal Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência: procedimentos de verificação de conformidade de práticas comerciais Resposta aos pedidos de informação dos Reguladores
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

Auscultação de partes interessadas

A análise de materialidade reflete contributos que resultam de um exercício de auscultação às partes interessadas (comumente designadas por *stakeholders*), realizado em 2020, em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES – Stakeholder Engagement Standard. Esta análise permitiu a identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos para a empresa e à definição da estratégia de envolvimento com esses *stakeholders*, que tem vindo a ser aplicada sistematicamente.

Mapeamento das Partes Interessadas



Fonte: Auscultação de stakeholders – Ernst & Young.

Estudo de Dupla Materialidade

GRI 2-4, 2-16, 2-29, GRI 3-1, 3-2, 3-3

O principal objetivo de qualquer estudo de materialidade é o de realizar e apresentar uma análise elaborada e aprofundada dos temas considerados “materiais” (do inglês “material”, que pode ser traduzido por “essencial à atividade”) à empresa.

A Diretiva CSRD (em inglês: *Corporate Sustainability Reporting Directive*) é uma diretiva da União Europeia que impõe obrigações de reporte de informação de natureza ESG (*Environment, Social, Governance*) e vem substituir a *Non-Financial Reporting Directive*. Os CTT estão abrangidos pelo âmbito da CSRD e terão de cumprir os seus requisitos já durante o ano de 2024 (a reportar no início de 2025).

Este estudo, realizado no final de 2023, incorporou os dados da auscultação de partes interessadas mencionado acima, e veio a estruturar-se numa ótica de “dupla materialidade”, isto é, procurou incorporar tanto o impacto da organização no ambiente e na sociedade, na perspetiva mais tradicional da materialidade, assim como o impacto dos temas ESG no valor das organizações, num duplo movimento de fora para dentro, mas também de dentro para fora. Na sua concretização, a dupla materialidade é a união da materialidade de impacto no exterior e da materialidade financeira na organização.

Análise de Dupla Materialidade e auscultação de stakeholders internos dos CTT

Este projeto contextualizou-se face aos novos requisitos de divulgação e reporte exigidos pelas Normas Europeias *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), ao abrigo da já mencionada Diretiva CSRD. Lançado no final de 2023, teve como principal objetivo preparar os CTT para os requisitos exigidos pelas novas normas europeias ESRS no que respeita à análise de impactos. O exercício da Dupla Materialidade consistiu na identificação dos temas mais relevantes para os

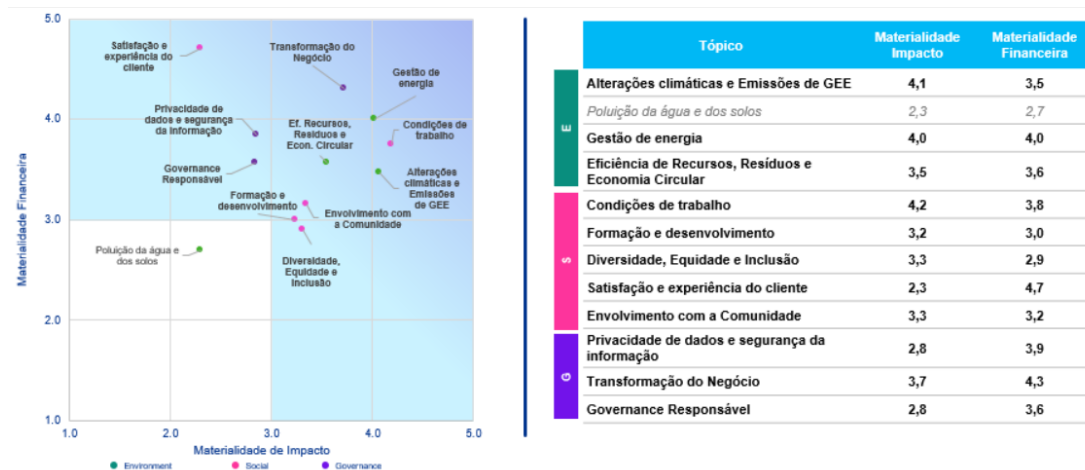
stakeholders dos CTT e para a organização, através de uma auscultação interna e da avaliação da relevância de um conjunto de Impactos, Riscos e Oportunidades (IRO) identificados como potencialmente críticos, numa primeira fase.

A definição dos tópicos materiais é, portanto, um passo essencial, também porque os CTT deverão dar uma resposta às normas ESRS respeitantes a essas temáticas. O processo envolveu o levantamento de tópicos, sub-tópicos e os respetivos IRO relacionados, relevantes para o negócio dos CTT e o setor em que se inserem. Este levantamento iniciou-se com um *benchmark* dos temas mais relevantes, quer a nível das grandes empresas nacionais, quer ao nível dos *players* mais relevantes do setor postal a nível internacional. A este estudo juntou-se um grande esforço de auscultação de *stakeholders* internos/as críticos/as, líderes de equipas com um papel decisivo na transformação em curso nos CTT, que dedicaram muito tempo à análise dos processos e, assim, à identificação dos tópicos mais relevantes para a empresa.

Os Impactos identificados foram utilizados para determinar a Materialidade de Impacto Preliminar, que considerou como critérios a Severidade dos impactos causados (avaliada segundo critérios de Escala, Âmbito e Irremediabilidade) e a Probabilidade de ocorrência. Importa destacar que os impactos positivos foram avaliados de acordo com critérios diferentes dos impactos negativos. Os Riscos e Oportunidades identificados levaram em conta como critérios a potencial Magnitude dos efeitos financeiros causados e a Probabilidade de ocorrência. Uma vez mais, o mesmo grupo alargado de líderes dos CTT analisaram e conferiram a sua pontuação a estes temas impactantes, sendo considerado o Grupo CTT com todas as suas áreas internas, incluindo áreas dedicadas a serviços financeiros e contabilidade. O Banco CTT e a 321 Crédito encontram-se excluídos do âmbito deste processo.

Concluído o estudo, foi aferida a sua qualidade através do *input* da Comissão Executiva. No final deste processo aturado, foi possível chegar à configuração da nova Matriz de Dupla Materialidade que resultou deste estudo, que é a que se segue.

Matriz de Materialidade CTT



Em relação à formulação anterior da matriz de materialidade dos CTT, nota-se que o tema das Alterações Climáticas (naturalmente associado às emissões carbónicas, especialmente tendo em conta a intensidade carbónica da nossa atividade logística e de distribuição) manteve-se como crítica. Ainda assim, a nuance conferida pelo enquadramento da materialidade financeira posicionou o tema de forma mais equilibrada.

A gestão de energia assumiu-se, no balanço desta análise, como o tema com um grau de criticidade mais pronunciado no cômputo dos dois eixos.

Da perspetiva da natureza dos temas, é de notar que os temas ambientais (marcados como “E”) assumem importância, ocupando os três uma posição de destaque no quadrante mais crítico. Os temas de *governance* e de impacto social estão, ainda assim, representados pela dimensão da Transformação do Negócio e pelas Condições de Trabalho, respetivamente. Destacamos também o facto do primeiro tema ser novo à matriz, enquanto que o segundo engloba um conjunto de outros temas, como a Satisfação e Experiência dos/as Trabalhadores/as e a Saúde e Segurança no Trabalho que, figurando na matriz anterior em posição de destaque, mantiveram a sua pertinência. Em relação à matriz anterior, destacam-se também a elevação dos temas do Envolvimento com a Comunidade e da Diversidade, Equidade e Inclusão da categoria de “importantes” para a de “críticos”. Todos os restantes temas críticos mantiveram-se, com o tema da “Ética, Transparência e Anti-corrupção” a ser renomeado de “*Governance Responsável*”, uma designação que implica um âmbito mais alargado.

Dos tópicos identificados durante o processo interno de levantamento dos IRO, só o da Poluição da Água e dos Solos não foi considerado material na análise final.

Todos os temas materiais são, de forma mais ou menos direta, abordados nos [Compromissos ESG](#) da empresa. Ainda assim, destacam-se os temas “Satisfação e Experiência do/a Cliente”, “Privacidade de Dados e Segurança da Informação” e “Transformação do Negócio” que poderão ser tratados de forma mais incisiva com a definição de novos compromissos que lhes estejam diretamente associados.

Adesões e participações significativas

GRI 2-28

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, a 31 de dezembro de 2023, 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 das seguintes associações:

- APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes;
- APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações;
- APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros;
- COTEC – Associação Empresarial para a Inovação;
- IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna; e
- 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 41 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, mais competitivo 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:

- PostEurop – Associação dos Operadores Postais Europeus, onde presidem ao Fórum de Inovação;
- UPAEP – União Postal das Américas, Espanha e Portugal;

- Euromed – União Postal do Mediterrâneo; e
- 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, de 1 a 5 de maio e de 30 de outubro a 3 de novembro, as Reuniões das Comissões e das Plenárias do Conselho de Operações Postais (COP) da UPU, em Berna, na Suíça, nas quais os CTT participaram por via remota e presencial, respetivamente. 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.

Os CTT integraram a Delegação de Portugal no 4º Congresso Extraordinário da UPU, que se realizou de 1 a 5 de outubro em Riade, na Arábia Saudita.

POSTEUROP

Em 2023, os CTT participaram presencialmente na Assembleia Plenária da PostEurop e no “Business Fórum” que se realizou a 18 e 19 de outubro, em Bratislava, na Eslováquia.

Os CTT mantiveram ainda a participação em diversas reuniões dos Comitês e respetivos Grupos de Trabalho e, desde 2007, continuam a presidir ao Fórum de Inovação daquela organização. São ainda Vice-presidentes do Comité de Assuntos da União Europeia.

UPAEP

De 5 a 7 de dezembro de 2023 realizou-se o Conselho Consultivo e Executivo, em Montevideo (Uruguai), no qual os CTT participaram remotamente.

IPC

Desde maio de 2020 a maio de 2023, os CTT, através do seu Presidente Executivo, João Bento integravam o *board* daquela organização, tendo cumprido um mandato de três anos, em representação do Grupo do Sul dos Alpes.

A 25 de maio de 2023, os CTT participaram presencialmente na reunião do Board e na Assembleia Geral de Acionistas, que tiveram lugar em Dublin, na Irlanda.

Com esta participação na reunião do *board* os CTT terminaram o seu mandato, dando lugar aos Correios e Telégrafos de Espanha, no cumprimento do acordo de rotação celebrado entre os países do Sul dos Alpes (Chipre, Croácia, Espanha, Grécia, Itália e Portugal).

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 é dirigido também a formandos oriundos da América Latina e a quadros dos CTT e permitiu, ao longo de 15 anos, a participação de 713 formandos,

oriundos de 28 países. Em 2023, o referido curso, cujo tema incidiu na Sustentabilidade, foi ministrado em formato digital, contou com 175 formandos inscritos, provenientes de quinze países e foram entregues 62 diplomas nominiais aos participantes que preencheram os requisitos de frequência.

EuroMed

Os CTT participaram na 16ª e 17ª Assembleia-Geral daquela Associação, que se realizaram, respetivamente, a 14 de junho e a 14 de dezembro, exclusivamente de forma remota.

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 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 (comissao.etica@ctt.pt) 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 2023, a qual centrou-se em promover e robustecer uma cultura de ética forte no Grupo CTT, intensificando o seu trabalho para definir e implementar um conjunto de medidas impactando positivamente nas boas práticas de gestão, sustentabilidade organizacional, integridade e transparência, entre as quais merece destaque a promoção da aprovação da nova versão do Código de Ética do Grupo CTT e a definição dos principais mecanismos para a sua implementação. .

Em 2023, foram recebidas 20 comunicações através do Canal de Ética, maioritariamente relacionadas com assédio, bem-estar e relação com partes interessadas, as quais foram objeto de tratamento e averiguação.

Das 20 comunicações recebidas e analisadas pela Comissão de Ética, 15 foram concluídas e as restantes cinco ainda se encontram em processo de averiguação. Acrescente-se que, do universo de comunicações concluídas, verificou-se que: um processo respeitava apenas a pedido de esclarecimento; dois processos em que foi comprovada a prática de infração disciplinar; dois processos em que se concluiu pelo não enquadramento no Código de Ética e quanto aos restantes dez processos, da investigação realizada não resultou prova da prática de qualquer conduta ilícita.

Código de Ética do Grupo CTT

Este documento tem como objetivo promover e explicitar os valores fundamentais do Grupo CTT e constitui um guia sobre a forma como esses valores se devem traduzir na atuação quotidiana do Grupo, pretendendo transmitir uma visão integrada do seu posicionamento no universo CTT em matérias que impactam transversalmente as práticas de governo e de gestão do Grupo, bem como consolidar uma matriz de valores e de atuação destinada a guiar os seus Colaboradores na forma como estes se relacionam entre si e com as outras Partes Interessadas. Abrange os membros dos órgãos sociais e todos os trabalhadores do Grupo CTT, constituindo, ainda, uma referência para o público e fornecedores, prestadores de serviços e parceiros do Grupo CTT 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, dispõem ainda de:

- **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 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, 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.

Adicionalmente, pode consultar as seguintes políticas e planos de que os CTT dispõem:

- [Plano de Prevenção de Risco de Corrupção e Infrações Conexas](#);
- [Código de Conduta de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas](#);
- [Programa de formação sobre prevenção da corrupção e infrações conexas para todos os dirigentes e colaboradores](#).

Atualmente são monitorizados 13 processos, de um total de 26 identificados e aprovados pela Comissão Executiva. São monitorizados 58 riscos de corrupção e infrações conexas, dos quais 7 têm a classificação de "Significante".

Avaliação de risco de corrupção e outras possíveis não-conformidades no Banco CTT

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.

Todas as operações do Banco CTT são submetidas a avaliação de risco. Os/as 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.

No âmbito do projeto do plano de prevenção da corrupção foram identificados os riscos potenciais e avaliado o risco inerente após aplicação dos controlos existentes, não tendo sido identificado nenhum risco elevado. O Plano de Prevenção da Corrupção do Grupo Banco CTT encontra-se [divulgado no website](#) da instituição.

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 cibernéticas nunca foi tão grande. O ano de 2023 foi marcado por uma escalada persistente de ciberameaças:

- Continuou-se a registar uma crescente atividade criminosa no ciberespaço português;
- Os incidentes continuaram a ser potencialmente catastróficos, quer ao nível da proteção de marca, proteção da informação, proteção dos ativos mais importantes e como tal poderiam ter tido reflexo na atividade produtiva dos CTT;
- A avaliação dos incidentes verificados foi determinante para o reforço da segurança da organização.

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
- Formar os/as seus/suas 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 as empresas do grupo;
- Um *framework* de referência – para estabelecimento das funções e processos na gestão da segurança da informação;
- Uma política de segurança – 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.

Na vertente jurídica da cibersegurança, a União Europeia aprovou, em dezembro de 2022, a diretiva [NIS 2](#) (*Network and Information Security Directive 2*) e o regulamento [DORA](#) (*Digital Operational Resilience Act*), que deverão ser transpostos para o ordenamento jurídico português até 17 de outubro de 2024. Esta legislação, aprovada pelo Conselho Europeu, visa harmonizar a resiliência e a capacidade de resposta a incidentes de cibersegurança.

As coimas por incumprimento podem ascender a dez milhões de euros ou 2% do volume de negócios global para entidades essenciais, e sete milhões de euros ou 1,4% do volume de negócios global para as entidades importantes.

De qualquer modo, já se consegue antecipar as linhas gerais do que vai ser exigido em matéria de cibersegurança às entidades que estão sujeitas ao respetivo âmbito de aplicação, como os CTT, atendendo a que o setor postal passou a ser um setor de infraestrutura crítica.

Em 2023 os CTT consolidaram a função de CISO (*Chief Information Security Officer*) na estrutura orgânica da empresa. O CISO do grupo desempenha um papel crucial na segurança da informação do grupo CTT e é responsável por liderar e supervisionar as estratégias de segurança cibernética.

Foi também o ano da operacionalização do Fórum de Segurança, um órgão colegial multidisciplinar para discutir e coordenar as atividades no âmbito da segurança de informação. Este fórum é coordenado pelo CISO e tem o patrocínio da comissão executiva.

Foi neste contexto que os CTT deram seguimento a um conjunto de iniciativas táticas e estruturantes por forma a ir de encontro à estratégia delineada:

- Destaque para as ações de sensibilização e formação em 2023 realizadas em conjunto com a direção de Gestão de Talento, onde foi passada a mensagem que todos os trabalhadores fazem parte do sistema de ciberdefesa, “cada um de nós é como se de uma *firewall* se tratasse”;
- A cibersegurança tem que ser dinâmica e adaptativa e tem que juntar tecnologia, processos e pessoas;
- Não é só a segurança de informação da organização que está em causa, mas também a nossa, pessoal, enquanto elemento da sociedade.

5.2 Relato de Governo Societário⁸³

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE	179
5.2.1 ESTRUTURA ACIONISTA	179
5.2.1.1 Estrutura de capital	179
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))	179
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))	181
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))	181
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))	182
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	183
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))	183
5.2.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas	183
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	183
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]	184
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	185
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade	186
5.2.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES	186
Assembleia Geral	186
11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)	186
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))	186
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	187
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	187

⁸³ 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	187
15.	Identificação do modelo de governo adotado	187
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))	188
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	189
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	190
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	191
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	193
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	194
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	201
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	202
24.	Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos	202
25.	Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos	203
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	203
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	203
28.	Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)	204
29.	Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências	204
5.2.2.3	Fiscalização	208
30.	Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado	208
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	209
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	210

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	210
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	213
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	213
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	214
37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo	214
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras	214
5.2.2.4 Revisor Oficial de Contas	216
39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa	216
40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo	217
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade	217
5.2.2.5 Auditor Externo	217
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.	217
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	217
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções	217
45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita	218
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	218
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)	219
5.2.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA	220
5.2.3.1 Estatutos	220
48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. h))	220
5.2.3.2 Comunicação de irregularidades	220
49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade	220
5.2.3.3 Controlo interno e gestão de riscos	221
50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno	221
51. Explicação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade	222
52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos	222
53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade.	222
54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. lo e gestão de riscos.	222

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)).	222
56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.	224
57. Representante para as relações com o mercado	224
58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores	224
5.2.3.4 Sítio da Internet	224
59. Endereço(s)	224
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	224
61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões	224
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	224
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	225
64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada	225
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	225
5.2.4 REMUNERAÇÕES	225
5.2.4.1 Competência para a determinação	225
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	225
5.2.4.2 Comissão de remunerações	226
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	226
68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações	227
5.2.4.3 Estrutura das remunerações	227
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	227
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	230
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente	232
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento	235
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	237
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício	238
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários	239
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	240
5.2.4.4 Divulgação das remunerações	240
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	240

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	246
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	247
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício	247
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	247
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral	247
5.2.4.5 Acordos com implicações remuneratórias	247
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	247
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))	248
5.2.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')	248
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários	249
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)	249
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa	249
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))	251
5.2.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	251
5.2.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo	251
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas	251
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência	253
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	253
5.2.5.2 Elementos relativos aos negócios	253
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24	254
PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO	255

Parte I – Informação sobre a estrutura acionista, organização e governo da sociedade

5.2.1 ESTRUTURA ACIONISTA

5.2.1.1 Estrutura de capital

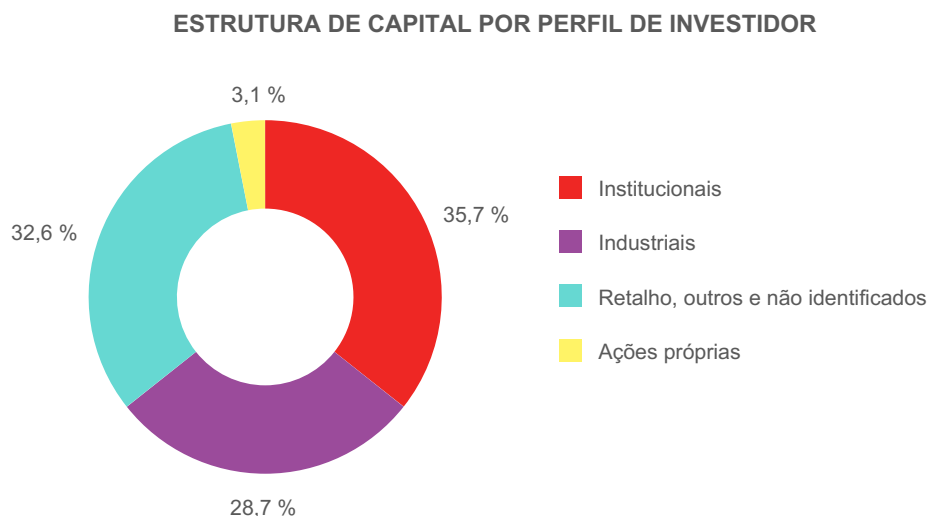
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))

O capital social dos CTT é de 71.957.500,00€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 143.915.000 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 2023 um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT. As conclusões do referido estudo são apresentadas em seguida.

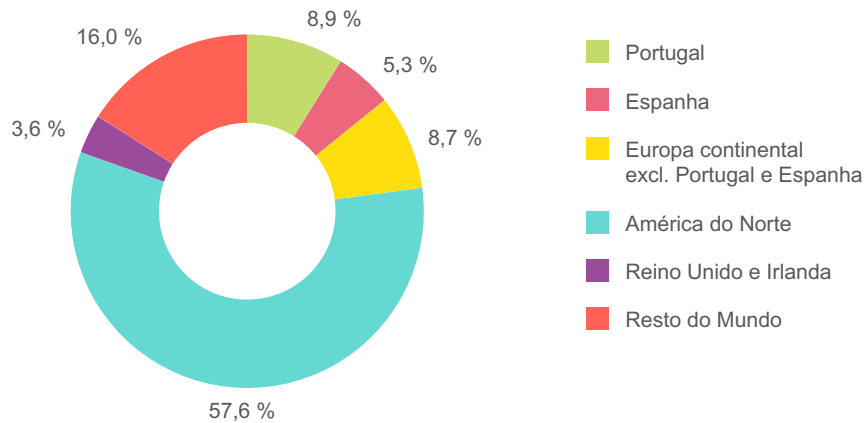
No que se refere ao perfil dos investidores dos CTT, o estudo identificou 110 acionistas institucionais detentores de cerca de 36% do capital social da empresa, dois investidores industriais que detinham aproximadamente 29%, sendo mais de 32% do capital social detido por investidores de retalho e outros. À data de 31 de dezembro de 2023, 3,1% do capital social era 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 institucional dos CTT encontrava-se maioritariamente na América do Norte, seguindo-se os países da

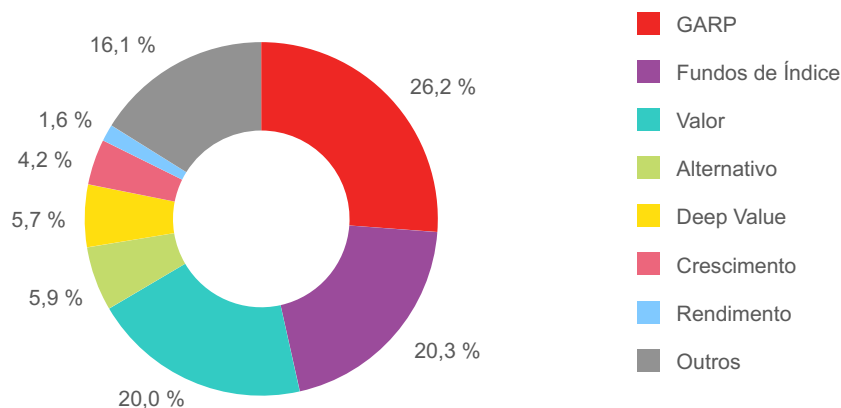
Europa, incluindo **Portugal e Espanha**, bem como o Reino Unido e Irlanda, que no seu conjunto representavam cerca de 26,4% da base acionista institucional da empresa. Cerca de 16% da referida base acionista estava dispersa pelo resto do mundo. Esta distribuição geográfica é ilustrada no gráfico seguinte:

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA - INVESTIDORES INSTITUCIONAIS



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 2023, os investidores institucionais com uma estratégia de tipo GARP (*Growth at A Reasonable Price*) correspondiam a um pouco mais de 26% do investimento institucional nos CTT, seguidos pelos Fundos de índice que representavam cerca de 20%, sensivelmente a mesma percentagem dos que seguiam uma estratégia orientada para Valor. Os investidores com estratégias de tipo Alternativo e *Deep Value* representavam aproximadamente 6% cada e os que seguiam uma estratégia de Crescimento estavam um pouco acima de 4% do investimento institucional nos CTT. Os investidores institucionais com outras estratégias de investimento constituíam um pouco mais de 16%, como se ilustra graficamente abaixo:

ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO - INVESTIDORES INSTITUCIONAIS



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2023, os 10 maiores acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham cerca de 52% do capital da empresa, que compara com 56% no final de 2022, enquanto os 25 maiores detinham mais de 60%. No final de 2022, esta percentagem era de 69%.

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 III.3. 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 2022, os CTT detinham 2.935.000 ações próprias, correspondentes 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.

Na sequência da deliberação da Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2023, no âmbito da qual foi aprovada a redução do capital social em 717.500,00€ com a finalidade de libertação de excesso de capital, foi inscrita no dia 21 de abril de 2023 no registo comercial a redução do capital dos CTT no montante supracitado, mediante a extinção de 1.435.000 ações representativas de 0,997% do capital social dos CTT adquiridas no quadro do programa de recompra de ações próprias executado de 17 de março a 8 de setembro de 2022, passando a sociedade a deter 1.500.000 ações próprias. Deste modo, o capital social dos CTT passou a ser de 71.957.500,00€, representado por 143.915.000 ações com um valor nominal de 0,50€ por ação, tendo sido conseqüentemente alterado o artigo 4º, números 1 e 2 dos Estatutos da Sociedade.

Na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 21 de junho de 2023, foi deliberada a implementação de um programa de recompra de ações no montante global de 20.000.000,00€, equivalente 4,1% da capitalização bolsista dos CTT. Este programa, a implementar ao longo dos 12 meses seguintes, tem como objetivos (1) a recompra de um máximo de até 7,65 milhões de ações, representativas de um valor nominal máximo de 3.825.000,00€, que corresponde a 5,3% do capital social, e (2) a redução de até ao mesmo montante do capital social mediante extinção das ações próprias adquiridas.

No dia 26 de junho de 2023, os CTT deram início à negociação no quadro do programa de recompra de ações próprias da Sociedade, tendo o Banco BPI, S.A. atuado como intermediário financeiro encarregue da respetiva execução. As transações efetuadas no âmbito do referido programa de

recompra desde 26 junho de 2023 até 14 de março de 2024, data do mais recente comunicado sobre o assunto, encontram-se detalhadas no [Anexo II](#) deste Relatório.

Está prevista a submissão à próxima reunião de Assembleia Geral de uma proposta para aprovação da redução do capital social em até 3.825.000,00€ com a finalidade de libertação de excesso de capital, por meio de extinção de até 7.650.000 ações representativas de até 5,3% do capital social já adquiridas ou que venham a ser adquiridas no âmbito do referido Programa de Recompra.

A 31 de dezembro de 2023, os CTT **detinham 4.409.300 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondente a 3,06% do seu capital social.**

À data de 14 de março de 2024, em que foi emitido o mais recente comunicado com o relatório intercalar das operações realizadas no quadro do programa de recompra de ações próprias, os CTT **detinham 5.949.960 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondentes a 4,13% 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, 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 2023, 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:

- 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 e objeto de renovação por um novo prazo de 5 anos a contar de 31 de dezembro de 2023, 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, que 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;

- O Acordo de distribuição de seguros tripartido celebrado entre os CTT, o Banco CTT e a Generali - Companhia de Seguros, S.A. a 11 de dezembro de 2018 e aditado a 30 de março e 21 de dezembro de 2023, relativo à comercialização e venda no território português dos produtos e modalidades de Seguro dos Ramos "Vida" e "Não Vida", com exceção dos contratos de seguros ligados a fundos de investimento e/ou seguros de capitalização, estabelece a possibilidade de resolução imediata por qualquer uma das Partes, em caso de mudança de controlo de acionistas de uma das Partes que coloque em causa as relações institucionais entre ambas, e em caso de entrada de uma das Partes de um grupo financeiro ou uma sociedade concorrente da outra Parte.

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 2023, **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⁾		21.580.000	14,995%	14,995%
Indumenta Pueri, S.L. ⁽¹⁾	Total	21.580.000	14,995%	14,995%
Manuel Champalimaud SGPS, S.A.		19.246.815	13,374%	13,374%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud		500.185	0,348%	0,348%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	Total	19.747.000	13,721%	13,721%
GreenWood Builders Fund I, LP ⁽²⁾		9.762.000	6,783%	6,783%
GreenWood Investors LLC ⁽²⁾	Total	9.777.400	6,794%	6,794%
Green Frog Investments Inc	Total	7.730.000	5,371%	5,371%
CTT, S.A. (ações próprias)	Total	4.409.300	3,064%	3,064%
Restantes acionistas	Total	80.671.300	56,055%	56,055%
TOTAL		143.915.000	100,000%	100,000%

⁽¹⁾ A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L.

⁽²⁾ 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. A participação da Greenwood Investors LLC inclui uma componente de 15.400 ações detidas diretamente por Steven DuncanWood.

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 2023, 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 31.12.2022	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2023
Raul Catarino Galamba de Oliveira ^(b)	30 000	17.03.2023 20.03.2023	5 000 5 000	---	---	40 000
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento ^(c)	31 500	04.05.2023	20 407	---	0 ^(c)	51 907
António Pedro Ferreira Vaz da Silva ^(d)	7 000	---	---	---	---	7 000 ^(d)
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco ^(c)	8 000	04.05.2023	11 661	---	0 ^(c)	19 661
João Carlos Ventura Sousa ^{(c)(e)}	2 851	04.05.2023 30.05.2023	8 746 500	---	0 ^(c) 3,2850	12 097
João Miguel Gaspar da Silva ^(d)	11 435	---	---	---	---	11 435 ^(d)
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	0
Steven Duncan Wood	0	Anexo II ^(f)	Anexo II ^(f)	Anexo II ^(f)	Anexo II ^(f)	15 400
Duarte Palma Leal Champalimaud ^(g)	15 000	30.03.2023 05.05.2023	---	---	2 000 13 000	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz ^(d)	0	---	---	---	---	0 ^(d)
Jürgen Schröder	0	---	---	---	---	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	0	---	---	---	---	0
María del Carmen Gil Marín	0	---	---	---	---	0
Susanne Ruoff	1 200	---	---	---	---	1 200

^(a) Inclui os Membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

^(b) Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de Transações de Dirigente de [24 de março de 2023](#) disponível no [website](#) dos CTT.

- (c) Aquisição a título de remuneração variável de longo prazo, sendo a cotação de fecho no Euronext Lisbon na data de pagamento de 3,69€, conforme divulgado ao mercado em comunicados de Transações de Dirigente a 8 de maio de 2023, disponíveis no *website* dos CTT - [CEO](#), [CFO](#) e [CCO](#).
- (d) Número de ações detidas a 20 de abril de 2023, data de cessação de funções de membro do Conselho de Administração (mandato 2020/2022).
- (e) Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de Transações de Dirigente de [31 de maio de 2023](#), disponível no *website* dos CTT.
- (f) Consta do [Anexo II](#) o detalhe referente às aquisições efetuadas em 2023, conforme comunicado à Sociedade e divulgado nos comunicados de Transações de Dirigente a 19, 27 e 29 de junho de 2023, disponíveis no *website* dos CTT - [19 de junho](#); [27 de junho](#) e [29 de junho](#).
- (g) Alienação divulgada ao mercado em comunicado de Transações de Dirigente de [7 de fevereiro de 2024](#), disponível no *website* dos CTT.

Pessoas estreitamente relacionadas	N.º de Ações em 31.12.2022	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2023
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. ^(a)	19.246.815	—	—	—	—	—	19.246.815
GreenWood Builders Fund I, LP ^(b)	10.025.000	Anexo II ^(c)	Anexo II ^(c)	Anexo II ^(c)	Anexo II ^(c)	Anexo II ^(c)	9.762.000

- (a) Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, Administrador não executivo dos CTT, na qual desempenha funções de Vogal do Conselho de Administração.
- (b) Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo dos CTT, o qual desempenha funções de *Managing Member* na GreenWood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenWoodBuilders Fund I, LP.
- (c) Consta do [Anexo II](#) o detalhe referente às aquisições e alienações efetuadas em 2023, conforme comunicado à Sociedade e divulgado nos comunicados de Transações de Dirigente a 19 e 27 de junho de 2023, disponíveis no *website* dos CTT - [19 de junho](#) e [27 de junho](#).

Revisor Oficial de Contas	N.º de Ações em 31.12.2022	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2023
Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.	0	---	—	—	—	—	0
Luis 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 2023 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.

À data da Assembleia Geral Anual realizada em 20 de abril de 2023, a composição da Mesa da Assembleia Geral era a seguinte:

Titulares ⁽¹⁾	Cargo	Mandato
Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa	Presidente	2020/2022
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Vice-Presidente	2020/2022

⁽¹⁾ Eleitos na Assembleia Geral Anual realizada a 29 de abril de 2020.

Na Assembleia Geral de 20 de abril de 2023 foram eleitos os membros da Mesa da Assembleia Geral para o mandato 2023/2025, sendo a mesma, a 31 de dezembro de 2023 e na presente data, composta por:

Titulares	Cargo	Mandato
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Presidente	2023/2025
José Luís Pereira Alves da Silva	Vice-Presidente	2023/2025

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2023, 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 III.1.** do **Código IPCG**, a **subrecomendação III.1.(1)** e como não aplicável a **subrecomendação III.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, a cada ação corresponde 1 voto e 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 2023, a Assembleia Geral dos CTT realizou-se exclusivamente por meios telemáticos, através de sistema de visualização e comunicação à distância, podendo os acionistas votar antecipadamente através de correspondência (e-mail ou correio registado) ou por meios eletrónicos (plataforma de votação eletrónica), bem como no decurso da Assembleia Geral por meios eletrónicos, nos termos descritos na Convocatória e em conformidade com o disposto nas **Recomendações III.4 e III.5 do Código IPCG**.

A Sociedade assegurou que fossem prestados todos os esclarecimentos e informações sobre as matérias a deliberar e respetivas propostas solicitados pelos acionistas quer no decurso da reunião da Assembleia Geral quer em momento prévio à realização da mesma.

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**, composto por Assembleia Geral, Conselho de Administração responsável pela administração da Sociedade, Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas ("ROC"), estes dois últimos responsáveis pela sua fiscalização.

Sistema de Checks and Balances

- 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 numa 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 atualmente composta por quatro Administradores, todos não executivos e metade independentes incluindo o Presidente que tem voto de qualidade nas deliberações da Comissão (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto);
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não executivos e todos 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 monitorizar 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.

À data da Assembleia Geral Anual, realizada no dia 20 de abril de 2023, encontravam-se em funções **14 membros do Conselho de Administração**, eleitos para o mandato 2020/2022, dos quais **5 integravam a Comissão Executiva**:

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 IV.2.4. (anterior 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.

Na Assembleia Geral Anual de 20 de abril de 2023 foram eleitos os membros do Conselho de Administração para o novo mandato 2023/2025. A partir dessa data, e a 31 de dezembro de 2023, o Conselho de Administração era e é na presente data composto, pelos seguintes **11 Administradores**, dos quais **3 integram a Comissão Executiva**:

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
João Carlos Ventura Sousa	Vogal	Vogal			18/09/2019
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Steven Duncan Wood	Vogal				23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal				19/06/2019
Jürgen Schröder	Vogal		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 IV.2.4. (anterior 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

Até à data da Assembleia Geral Anual realizada em 20 de abril de 2023, o Conselho de Administração integrava **5 membros executivos e 9 membros não executivos, incluindo 6 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração.**

Após a Assembleia Geral Anual realizada em 20 de abril de 2023, e na sequência de aprovação por maioria dos votos emitidos, com referência a 31 de dezembro de 2023 e na presente data, o Conselho de Administração é composto por **11 membros, dos quais 3 membros executivos e 8 não executivos, incluindo 5 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração,** conforme tabela do ponto 17 da Parte I supra.

São considerados independentes 45% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 62,5% dos seus membros não executivos, em funções a 31 de dezembro de 2023, 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 IV.2.4. e IV.2.5. do Código IPCG.**

O Conselho de Administração integra, assim, um número suficiente de membros não executivos e independentes para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, adequado à dimensão e complexidade da Sociedade e das suas atividades, em particular face aos diferentes setores e países em que os CTT estão presentes e à retenção de conhecimento e experiência, sobretudo face ao mandato 2020/2022, que se traduz numa composição equilibrada face à dimensão máxima do Conselho de Administração prevista nos estatutos dos CTT (15 membros) e permitindo a

promoção de um funcionamento e desempenho efetivo do Conselho de Administração, bem como 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 IV.2.2., IV.2.3. e IV.2.4. 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), a Política de Diversidade dos CTT visa promover uma diversidade adequada no seio dos órgãos de administração e fiscalização, nomeadamente, em termos de:

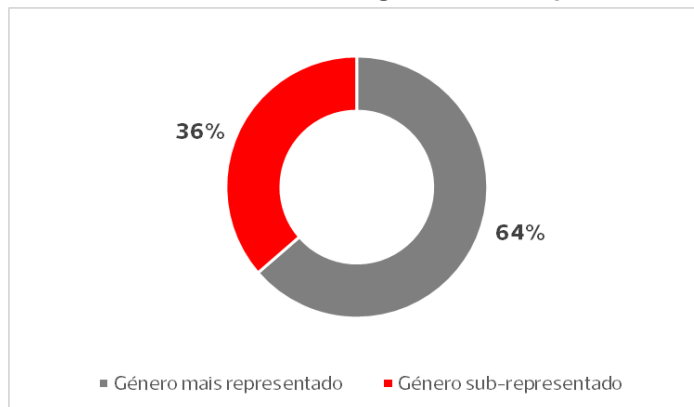
- Diversidade de capacidades, conhecimentos, experiência e de género como um fator crucial para o desempenho com sucesso daquelas funções;
- Equilíbrio adequado de idades e de *background* cultural (resultante, por exemplo, da nacionalidade e do seu papel na sociedade civil, etc.);

- 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.

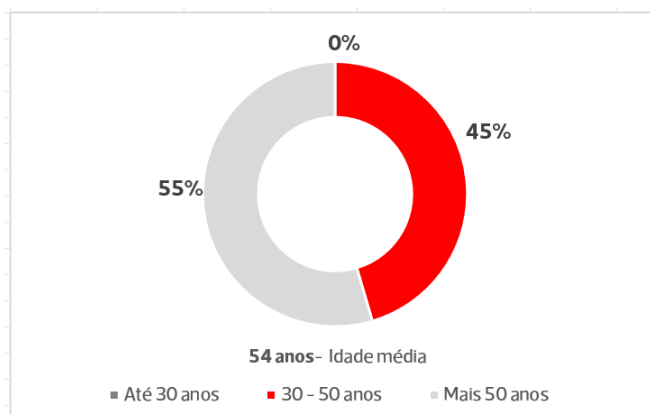
A proposta de eleição dos membros dos órgãos de administração e fiscalização para o mandato de 2023/2025 proposta por um conjunto de Acionistas foi acompanhada de parecer da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações acerca dos atributos individuais (independência e condições para o exercício de funções no interesse da Sociedade e de acordo com padrões de lealdade, integridade e disponibilidade, incompatibilidades, competências, experiência e conhecimento) e requisitos de diversidade (número de membros executivos, não executivos e independentes, requisitos legais em matéria de diversidade de género, equilíbrio de competências, experiência e conhecimento), que podem contribuir para o efetivo desempenho dos referidos órgãos sociais.

Os gráficos *infra* refletem o resultado da referida atuação remetendo-se neste ponto para o [Anexo I](#) do presente Relatório, onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se nos gráficos *infra* o seguinte nível de **diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e background profissional** por referência a 31 de dezembro de 2023:

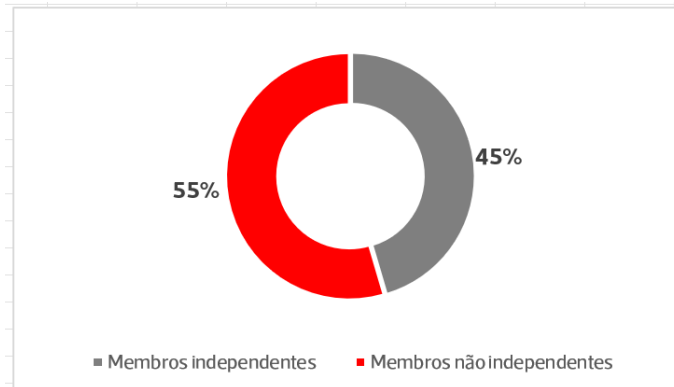
Género:
36% de Administradores do género sub-representado



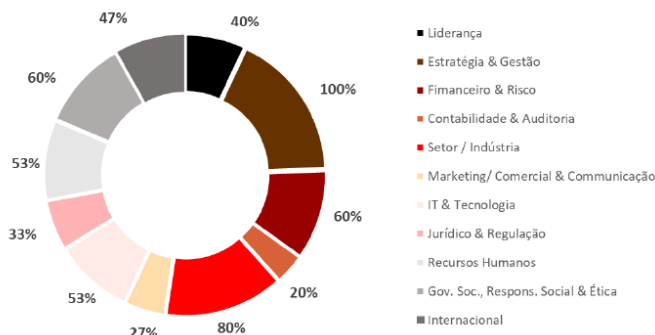
Idade:
Média de 54 anos



**Independência:
45% de Administradores independentes,
correspondendo a 62,5% 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.

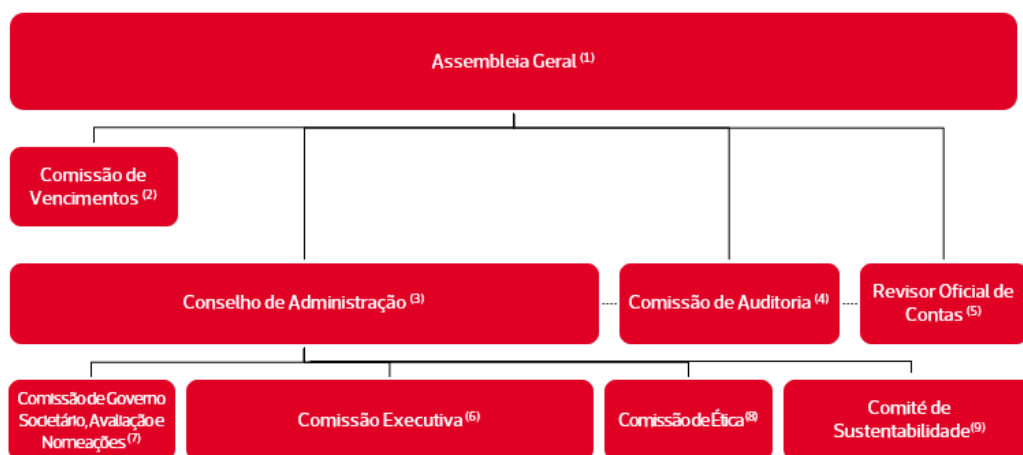
O **Administrador não executivo** Steven Duncan Wood é o fundador e *Managing Member* da Greenwood Investors LLC, sociedade gestora do Greenwood Builders Fund I, LP, acionista qualificado dos CTT.

A estrutura acionista encontra-se disponível para consulta no *website* dos CTT (em www.ctt.pt).

Seja por referência a 31 de dezembro de 2023, 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 5%, conforme resulta do artigo 16.º do Cód. VM.

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 2023, 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.
- (9) Vide em particular as competências do Comité de Sustentabilidade, descritas no ponto 21.6. do presente subcapítulo.

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

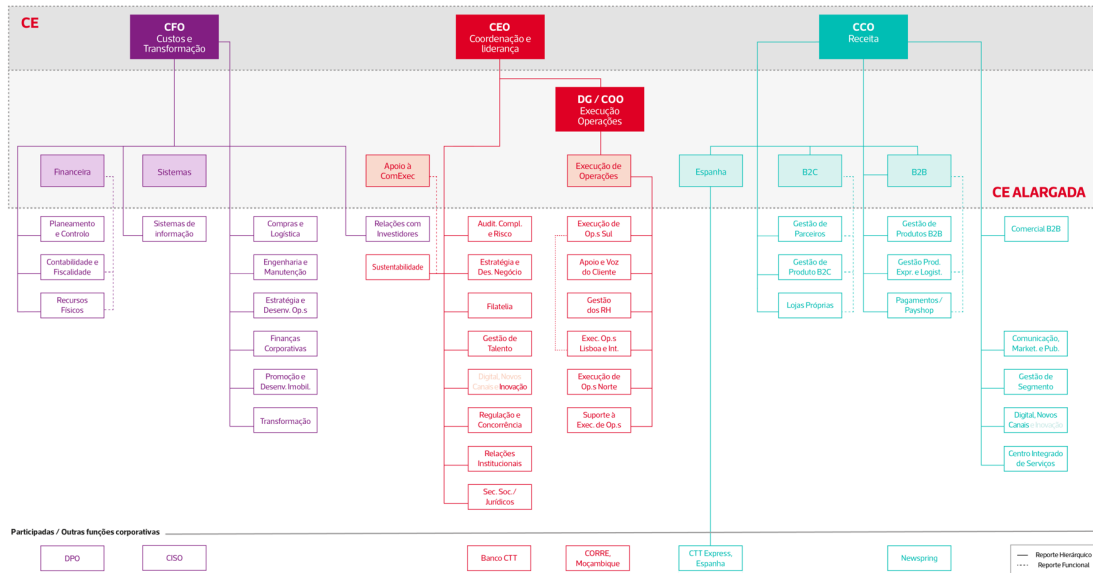
- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias 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, a competência da Comissão Executiva encontra-se distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



As reuniões da Comissão Executiva contam ainda, desde 23 de janeiro de 2023, com a participação do Diretor Geral de Execução das Operações e Gestão de Recursos Humanos e com a participação dos Diretores Coordenadores, nas áreas de Operações, Planeamento e Controlo, Expresso e Encomendas Espanha, Gestão de Produto B2B, Relação com Investidores e Sustentabilidade, Sistemas de Informação e B2C, com o objetivo de assegurar a capacidade de executar a estratégia definida para a Sociedade com maior agilidade e com o alinhamento indispensáveis ao atingimento dos objetivos de transformação e crescimento sustentável. A Comissão Executiva a funcionar neste modelo, denomina-se de Comissão Executiva Alargada.

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 2023, e na presente data, eram, e são, os seguintes:

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 Comité 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 Sustentabilidade (Direção) GRI 2-14

Composto pelos Administradores Executivos, pelos Diretores Coordenadores que integram a Comissão Executiva Alargada e pelos Diretores com responsabilidades nas matérias de Sustentabilidade, Recursos Humanos e Talento, Comunicação e Marketing. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pela Diretora de Sustentabilidade. Podem participar outros Diretores sempre que convidados.

Acompanhar a execução do programa de sustentabilidade 2022-2030 em curso, promovendo o debate com as principais áreas de suporte e de negócio, definir metas de curto e longo prazo em matéria de sustentabilidade e apoiar a implementação das medidas de sustentabilidade, bem como do relato não financeiro.

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 Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor de Digital, Novos Canais e Inovação. Podem participar outros Diretores quando convidados por qualquer um dos Administradores.

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 *Chair* 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 *Chair* 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;
- Analisar, por solicitação do Conselho de Administração, a acumulação pelos Administradores de funções fora do Grupo CTT com as funções desempenhadas na Sociedade na perspetiva das incompatibilidades e conflitos de interesses.

21.5. Comissão de Ética

GRI 2-23, 2-26

A Comissão de Ética tem por missão garantir o acompanhamento e a observância das normas constantes no Código de Ética e no Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho em vigor no Grupo CTT, bem como mitigar os riscos do seu incumprimento, atuando de forma independente e imparcial e exercendo as suas competências de acordo com os mais elevados padrões de ética e profissionalismo, nos termos do respetivo Regulamento Interno e sempre em articulação com os restantes órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo, bem como com as Direções da estrutura organizacional, na medida das competências nestas delegadas.

Compete a esta Comissão:

Código de Ética do Grupo CTT

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Ética 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;

- Emitir pareceres sobre as matérias cobertas pelo Código de Ética, sempre que tal lhe seja solicitado pelos órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo CTT e atuar enquanto canal de esclarecimento de dúvidas dos Colaboradores ou de outros *stakeholders* que lhe sejam colocadas;
- Promover um diálogo construtivo dentro do Grupo CTT no que se refere a qualquer tema com relevância ética;
- Receber e tratar quaisquer denúncias por alegados atos e comportamentos incorretos, irregulares ou por infrações ao preceituado no Código de Ética, assegurando que é dado seguimento aos mesmos, com a coordenação da Gestão de Recursos Humanos e com a Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco;
- Elaborar, anualmente, um relatório sobre as atividades desenvolvidas no ano anterior em sede de aplicação do Código de Ética, o qual conterà todos os processos decorrentes de denúncias realizadas, quer estejam em curso ou hajam sido finalizados.

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, assegurando a realização de formações, workshops e debates sobre os temas previstos neste Código;
- Receber e tratar quaisquer denúncias, por parte das vítimas ou de terceiros, de comportamentos considerados como de assédio no trabalho, incluindo daqueles de que o denunciante seja testemunha direta ou indireta, assegurando que é dado seguimento aos mesmos em coordenação com a Gestão de Recursos Humanos;
- Elaborar, anualmente um relatório sobre as atividades desenvolvidas no ano anterior em sede de aplicação do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, o qual conterà todos os processos decorrentes de denúncias realizadas, quer estejam em curso ou hajam sido finalizados.

21.6. Comité de Sustentabilidade

GRI 2-12

Em julho de 2023, no âmbito da estratégia ESG assumida pelos CTT para o período 2022-2030 e com vista a reforçar o envolvimento da organização CTT nas diferentes variáveis em que se desdobra a sustentabilidade, enquanto pilar do desenvolvimento económico, social e ambiental, o Conselho de Administração constituiu um modelo de governo ESG, composto por dois Comités de Sustentabilidade, um ao nível do Conselho de Administração e o outro como suporte à gestão executiva, este último identificado no ponto 21.3. supra.

O Comité de Sustentabilidade, que funciona no âmbito do Conselho de Administração, tem como principal missão promover, supervisionar e garantir a adoção pelos CTT de princípios, políticas e práticas de sustentabilidade, bem como o acompanhamento e aconselhamento de iniciativas que permitam assegurar os desenvolvimentos do programa de sustentabilidade 2022-2030, alicerçado em metas de curto e longo prazo para o período.

21.7. 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 **11 vezes em 2023**, 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%	11	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	11	0	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	11	0	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva ⁽²⁾	100%	2	0	0
João Carlos Ventura Sousa	100%	11	0	0
João Miguel Gaspar da Silva ⁽²⁾	100%	2	0	0
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	11	0	0
Steven Duncan Wood	100%	11	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	11	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz ⁽²⁾	100%	2	0	0
Jürgen Schröder	100%	11	0	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	11	0	0
María del Carmen Gil Marín	100%	11	0	0
Susanne Ruoff	100%	11	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

⁽²⁾ Cessaram funções como Administradores em 20 de abril de 2023.

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 2023, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 100% nas 11 reuniões do Conselho de Administração e 98% nas 59 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 2023, como evidenciado pela sua assiduidade média de 99% nas 11 reuniões do Conselho de Administração, 15 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)

Até 20 de abril de 2023, e para efeitos do mandato 2020/2022, a Comissão Executiva era 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

A 31 de dezembro de 2023, e nesta data, a Comissão Executiva, constituída a 20 de abril de 2023 para o mandato 2023/2025, era e é composta pelos **3 membros** seguintes:

Titulares	Cargos
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal
João Carlos Ventura Sousa	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 2023, a Comissão Executiva realizou **59 reuniões**, (vide **website dos CTT** (www.ctt.pt)) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

- Introdução de um novo modelo de organização com a criação da Comissão Executiva Alargada, vide ponto 21.2 da Parte I *supra*;
- Implementação do “Projeto Lego” que consistiu na criação de um veículo de investimento estratégico e de longo prazo, dedicado à gestão de um património imobiliário dos CTT composto por 398 imóveis e na alienação à Sierra Investments SGPS, S.A. e outros investidores de uma posição acionista de 26,3% do capital no referido veículo;
- Avaliação de alternativas de crescimento não orgânico, com identificação de empresas alvo;
- Análise, desenvolvimento e implementação de diversas ferramentas tecnológicas (v.g. servidor de decisões, MOBI, SuperApp, wallet digital) na área operacional e de negócio;
- Definição e acompanhamento de uma agenda de inovação digital;
- Acompanhamento da evolução da qualidade de serviço e tomada de medidas operacionais tendentes à sua melhoria, em todas as áreas de negócio e gestão da *peak season*;
- Lançamento do primeiro crypto selo;

- Desenvolvimento da implementação e funcionalidades (devoluções e refrigeração) da rede de lockers, com parcerias diversas;
- Parceria com a Microsoft para tecnologia de transformação do negócio, formação e capacitação dos colaboradores CTT;
- Definição de nova estratégia de preços para o expresso e encomendas e atualização dos preços do cabaz de serviço universal;
- Parceria com a Generali Seguros para participação no capital do Banco CTT e comercialização de seguros vida e não vida;
- Parceria com a Prosegur para comercialização de alarmes na rede CTT;
- Parcerias várias na área de ESG, nomeadamente, EPIS, Junior Achievement Portugal and Junior Achievement Spain, Quercus, Maze;
- Preparação do Orçamento para 2024 e plano de médio prazo para 2024-2026;
- Gestão dos custos, com implementação de programas concretos de redução de custos (ZBB e ZBO);
- Lançamento e acompanhamento do plano de recompra de ações próprias;
- Capitalização das empresas CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A., pela conversão de suprimentos em capital;
- Fecho das negociações para saída das anteriores instalações no edifício Báltico;
- Interposição e gestão de diferentes litígios (ANACOM, TAP, Autoridade Tributária, Concedente);
- Lançamento do projeto Comunidades Solares em parceria com a EDP;
- Implementação da agenda de sustentabilidade nas suas diferentes vertentes (Ambiente, Social e Governo);
- Certificação enquanto Empresa Familiarmente Responsável;
- Negociação salarial e reforma do sistema de Obras Sociais, com a denúncia do Regulamento das Obras Sociais outorgado em 2015 entre os CTT, as estruturas representativas dos trabalhadores e a Comissão de Trabalhadores, com efeitos a 31 de dezembro de 2023 e aprovação de um novo Plano de Apoio Social com entrada em vigor a 1 de janeiro de 2024, que estabelece a proteção social dos trabalhadores dos CTT abrangidos pelo regime de obras sociais nos domínios dos cuidados de saúde, prestações de segurança social e ação social.

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

Na versão do Regulamento da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações que se encontrava em vigor no início de 2023, esta Comissão era composta por 3 a 5 membros, todos eles Administradores não executivos e na sua maioria independentes. Nessa medida até dia 20 de abril de 2023 eram membros desta Comissão:

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Vogal
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal

A partir de 20 de abril de 2023, a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações passa a ser constituída por **4 Administradores não executivos**, numa proporção de 50% de membros independentes, incluindo o seu Presidente, o qual tem voto de qualidade nas deliberações da Comissão. Deste modo, a 31 de dezembro 2023 e na presente data a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações era, e é, composta pelos 4 membros seguintes:

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
Susanne Ruoff	Vogal
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Vogal
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal

Esta Comissão reuniu **8 vezes** em **2023**, (*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 (Presidente)	100%	8	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz ⁽²⁾	100%	3	0	0
Susanne Ruoff	100%	5	0	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	5	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	8	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

⁽²⁾ Cessou funções em 20 de abril de 2023.

Durante este exercício, esta Comissão levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento do processo eletivo dos órgãos sociais dos CTT para o mandato 2023/2025 nomeadamente, através da formulação de recomendações designadas de "Termos de Referência quanto ao Processo Eletivo dos Órgãos Sociais dos CTT" e da apreciação da proposta apresentada por um grupo de acionistas;
- Acompanhamento e apoio nos processos de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e realização da avaliação qualitativa dos membros da Comissão Executiva e de autoavaliação da Comissão, no que respeita ao exercício de 2022 e definição dos processos de avaliação para o exercício de 2023;
- Apreciação do nível de atingimento, por cada Administrador executivo, de cada um dos *Key Performance Indicators* (KPIs) não financeiros definidos para 2022 para efeitos de apuramento da Remuneração Variável Anual, e apreciação dos KPIs individuais não financeiros para os Administradores executivos referentes ao ano de 2023 a propor à Comissão de Vencimentos;
- Apreciação dos modelos e avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades pelos membros dos órgãos sociais dos CTT;

- Acompanhamento de objetivos referentes às políticas de gestão de recursos humanos e de gestão de talento, em especial da política de sucessão de recursos humanos baseada nos quadros de topo da Sociedade;
- 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 implementação do Código de Ética do Grupo CTT.

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 do Grupo CTT

Até 20 de abril de 2023, a Comissão de Ética era composta pelos seguintes **5 membros**, que foram igualmente designados nessa data para desempenhar funções durante o mandato 2023/2025:

Titulares	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Rui Pedro Dias Fonseca Silva ⁽¹⁾	Vogal
Patrícia Alexandra Pinto Neto Durães Carolino ⁽²⁾	Vogal
Sílvia Maria Correia ⁽³⁾	Vogal

⁽¹⁾ Na qualidade de Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco.

⁽²⁾ Integrou a Comissão a 16 de março de 2023 na qualidade de Diretora de Gestão de Talento, para completar o mandato 2020/2022.

⁽³⁾ Integrou a Comissão a 16 de março de 2023 na qualidade de Diretora de Gestão de Recursos Humanos, para completar o mandato 2020/2022.

A Comissão de Ética do Grupo CTT é, nos termos do previsto no respetivo Regulamento Interno, constituída por 3 a 7 membros, tendo sido designados **6 membros** para exercer funções durante o mandato de 2023/2025.

Assim, a 31 de dezembro de 2023, e na presente data a Comissão de Ética do Grupo CTT era e é composta pelos seguintes **6 membros**:

Titulares	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Ana Maria Machado Fernandes ⁽¹⁾	Vogal
Patrícia Alexandra Pinto Neto Durães Carolino ⁽²⁾	Vogal
Rui Pedro Dias Fonseca Silva ⁽³⁾	Vogal
Sílvia Maria Correia ⁽⁴⁾	Vogal

⁽¹⁾ Na qualidade de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria do Banco CTT, integrou a Comissão de Ética a 26 de julho de 2023.

⁽²⁾ Na qualidade de Diretora de Gestão de Talento.

⁽³⁾ Na qualidade de Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco.

⁽⁴⁾ Na qualidade de Diretora de Gestão de Recursos Humanos.

Durante 2023, esta Comissão realizou **4 reuniões** (vide **website dos CTT** (www.ctt.pt)) e promoveu a aprovação da nova versão do Código de Ética do Grupo CTT, definindo os principais mecanismos para a sua implementação, assim como procedeu à apreciação do Plano de Formação sobre o Código de Ética e acompanhou ainda o processo de nomeação dos denominados “Embaixadores de Ética” na

sociedade, bem como todas as matérias relacionadas com o cumprimento do Código de Ética do Grupo CTT 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.

29.4. Comité de Sustentabilidade

A 31 de dezembro de 2023 e na presente data o Comité de Sustentabilidade é constituído por **6 membros**, designados pelo Conselho de Administração, a 26 de julho de 2023, para exercer funções durante o mandato de 2023/2025:

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal
Margarida Maria Correia de Barros Couto ⁽¹⁾	Vogal
Susanne Ruoff ⁽¹⁾	Vogal
Nuno Manuel Teiga Luís Vieira ⁽²⁾	Vogal
Maria José de Oliveira Maia Rebelo ⁽³⁾	Vogal

⁽¹⁾ Administradora não executiva com experiência em matérias ESG.

⁽²⁾ Na qualidade de Diretor de Relações com Investidores e Coordenador da área de Sustentabilidade.

⁽³⁾ Na qualidade de Diretora de Sustentabilidade.

Durante 2023, este Comité realizou **1 reunião** (vide **website dos CTT** (www.ctt.pt)) na qual foram abordadas as novas exigências europeias em matéria de relato de sustentabilidade (não financeiro) e impacto no processo gestão de informação ESG atual, o progresso face às metas ESG e trabalhos em desenvolvimento no âmbito do programa de descarbonização 2022-2030 e, ainda, o novo e estruturado programa de impacto social para os CTT.

Das reuniões do Comité de Sustentabilidade 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.

Até 20 de abril de 2023 a Comissão de Auditoria da Sociedade era composta pelos seguintes **3 membros**:

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.

A partir de 20 de abril de 2023, até 31 de dezembro de 2023, e na presente data, em cumprimento do disposto no 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 da Sociedade, a Comissão de Auditoria eleita para o mandato de 2023/2025 é, composta pelos seguintes **Administradores não executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e expertise** aplicáveis, possuindo habilitações académicas e legalmente exigidas e adequadas ao exercício das suas funções e tendo pelo menos um dos seus membros conhecimentos de contabilidade:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾	Independência ⁽²⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
María del Carmen Gil Marín	Vogal	29/04/2020	Sim
Jürgen Schröder	Vogal	20/04/2023	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, **todos** eles independentes, que cumpre a **Recomendação V.2. e as subrecomendações V.2.(1) e V.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., tendo sido nomeada em junho de 2023 como Presidente desta Comissão.</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 esta que, na sequência do projeto de fusão incorporou a sociedade SierraGest – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A., na qual exerceu funções como Membro não executivo do Conselho de Administração entre 2016 e 2023.</p> <p>Como ROC há mais de 15 anos, foi Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (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 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 (IDP)</i>, 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>
Jürgen Schröder	Vogal	<p>1988: Licenciatura Superior em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha</p> <p>1993: Ciclo Académico de Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha</p>	<p>Iniciou a sua carreira profissional na McKinsey & Company em 1994, tendo sido de 2007 até 2020, <i>Senior Partner</i> do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company assumiu 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. Foi ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho).</p> <p>Até 2020, foi responsável pela área Global de Marketing e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e foi 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.</p>

Atualmente **todos** os membros da Comissão de Auditoria são 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

Em 2023, a Comissão de Auditoria reuniu **15 vezes** (*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)	100%	15	0	0
Steven Duncan Wood ⁽²⁾	100%	6	0	0
María del Carmen Gil Marín	100%	15	0	0
Jürgen Schröder ⁽³⁾	78%	7	0	2

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

⁽²⁾ Cessou as funções de Vogal da Comissão de Auditoria a 20 de abril de 2023.

⁽³⁾ Iniciou funções de Vogal da Comissão de Auditoria a 20 de abril de 2023.

Durante o ano de 2023, a Comissão de Auditoria levou a cabo as atividades melhor identificadas no Capítulo 9 *infra* do presente Relatório.

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) as matérias contabilísticas e auditoria e (iii) as 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, afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de risco, *compliance* e auditoria interna, e apreciar a sua objetividade e independência;
- Ser destinatária dos relatórios realizados pela Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, no âmbito dos serviços do sistema de controlo interno, 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 e *compliance*, apreciando os relatórios da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco realizados pelas funções de *Compliance* e Auditoria Interna, e solicitando à Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos e controlos de auditoria interna.
- Definir e implementar, em conjunto com o Conselho de Administração, e supervisionar os procedimentos de receção e tratamento de irregularidades;
- Fiscalizar a eficácia e adequação do sistema de gestão de risco, procedendo à sua avaliação anual e propondo à Comissão Executiva as medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento que se mostrem necessárias;
- Avaliar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco, (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 relatório financeiro, a deteção de irregularidades e a identificação e resolução de conflitos de interesses, (ii) avaliando e pronunciando-se sobre os objetivos/limites em matéria de assunção de riscos, as medidas de mitigação, os procedimentos de monitorização e as metodologias de avaliação integrada de risco, a definir pelo Conselho de Administração, 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.

Encontrando-se cessado o mandato 2021/2023, a proposta da Comissão de Auditoria a submeter à Assembleia Geral Anual, a realizar em 23 de abril de 2024, prevê a (re)nomeação da EY para o mandato 2024/2026.

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 2023.

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 à dimensão da Sociedade e às 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 2023.

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 2023, 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 2023**”:

- Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT e Banco CTT para o período findo em 30 de junho de 2023;
- Serviços de revisão de procedimentos e de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade dos CTT;
- 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 1/2022 do Banco de Portugal;
- Verificação dos dados, enviados pelo Banco CTT e 321 Crédito, para cálculo da contribuição *ex- ante* para o Fundo Único de Resolução (“FUR”);
- Serviços de avaliação da adequação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito por parte do Auditor Externo, bem como os procedimentos de reporte do Banco CTT e da 321 Crédito;
- Serviços de apoio técnico à emissão dos pareceres dos órgãos sociais relativamente à adequabilidade e efetividade do sistema de controlo interno para a prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo do Banco CTT, conforme exigido pelo Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- 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, cujo serviço foi prestado em 2022, mas a respetiva certificação emitida no início de 2023;

- Serviço de revisão de procedimentos e de garantia de fiabilidade relacionados com a informação relativa a projetos no âmbito do programa Inovação Produtiva do Portugal 2020 na CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., contratados em 2023.

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 2023, correspondem a 46,7% do valor total dos serviços contratados ao ROC no mesmo período, dos quais 24,9% 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 2023:

	Serviços Contratados ⁽¹⁾		Serviços Contabilizados ⁽²⁾		Serviços Pagos ⁽¹⁾	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	30 380	9,8%	304 866	31,5%	228 903	22,1%
Valor dos serviços de revisão de contas	30 380	9,8%	230 356	23,8%	160 792	15,5%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	0	0,0%	62 739	6,5%	49 661	4,8%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	0	0,0%	11 771	1,2%	18 450	1,8%
Por entidades que integrem o grupo	278 850	90,2%	663 950	68,5%	805 949	77,9%
Valor dos serviços de revisão de contas	134 378	43,5%	494 831	51,1%	627 107	60,6%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	73 132	23,6%	97 970	10,1%	73 062	7,1%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	71 340	23,1%	71 148	7,3%	105 780	10,2%
TOTAL	309 230	100,0%	968 816	100,0%	1 034 852	100,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	164 758	53,3%	725 187	74,9%	787 899	76,1%
Valor de outros serviços que não revisão de contas⁽³⁾	144 472	46,7%	243 629	25,1%	246 953	23,9%
<i>Exigidos por lei ou equivalente</i>	67 597	21,9%	144 230	14,9%	62 607	6,0%
<i>Não exigidos por lei ou equivalente</i>	76 875	24,9%	99 398	10,3%	184 346	17,8%

⁽¹⁾ Incluem IVA à taxa legal em vigor.

⁽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 atual, 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 denunciantes, 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: <i>E-mail:</i> irregularidades@ctt.pt Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa 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.
INVESTIGAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023 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.

Em 2023, os CTT recorreram a mecanismos de inteligência artificial exclusivamente como meio de suporte ao desenvolvimento das suas atividades operacionais, como é o caso do *chatbot* alimentado por Inteligência Artificial Generativa (*ChatGPT*) “Helena” implementado pelos CTT no serviço de apoio aos seus clientes. Em 2023, os CTT não utilizaram mecanismos de inteligência artificial como instrumento de tomada de decisões pelos órgãos sociais, para efeitos da **Recomendação VII.9. do Código IPCG** (seja com uma função de suporte, seja com uma função de consultoria ou substituição, no contexto da tomada de tais decisões).

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 e resposta CTT do capítulo 2.3. Gestão de Riscos.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo 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, incluindo dos membros da Comissão Executiva, 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 VI.2.2. do Código IPCG**.

De acordo com o artigo 26.º-B do Cód.VM, 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 2023, e na presente data, na sequência da reeleição dos membros da Comissão de Vencimentos para o mandato 2023/2025 em Assembleia Geral Anual realizada a 20 de abril de 2023, a Comissão de Vencimentos 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 da primeira designação para um cargo social nos CTT.

Assim, a Comissão de Vencimentos é composta por três membros, eleitos em Assembleia Geral a 20 de abril de 2023, na sua maioria independente face à administração dos CTT tendo como critérios de independência: (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 VI.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 11 administradores, o qual 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 2023, 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 20 de abril de 2023, pelo que se considera acolhida a **Recomendação VI.2.4. do Código IPCG**.

No ano de 2023, 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 presta habitualmente outros serviços à Sociedade, designadamente no âmbito dos cálculos atuariais e que em 2023 se pretendia que pudesse continuar a prestar esses ou outros, a Comissão de Vencimentos ponderou o facto da Mercer sempre ter adotado um princípio de alocação de diferentes equipas aos trabalhos, bem como mantido os procedimentos adequados (*chinese walls*) com vista a assegurar as necessárias condições de independência, objetividade, imparcialidade e isenção na prestação de serviços e deliberou autorizar a prestação de serviços da Mercer à Sociedade noutros âmbitos, para além da assessoria à Comissão de Vencimentos, considerando-se por esse motivo acolhidas as **Recomendações VI.2.5. a VI.2.7. 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 para o mandato 2023/2025 a 20 de abril de 2023 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 financeiro e risco;
- Do desempenho de funções nesta Comissão ao longo do mandato anterior.

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 Comissão de Vencimentos eleita na Assembleia Geral de 20 de abril de 2023 deliberou manter em vigor, a título transitório, a política remuneratória aprovada na Assembleia Geral Anual de 21 de abril de 2021 para os membros dos órgãos de administração e fiscalização eleitos para o mandato 2023/2025, de acordo com os artigos 26.º-B e 26.º-F do Cód.VM. Deliberou igualmente dar início a um processo de reflexão e discussão com o apoio de uma consultora externa de reputação internacional, sobre a referida política de remuneração, com o objetivo de avaliar a necessidade da sua revisão. Concluiu ser adequado manter a estrutura remuneratória prevista na política aprovada em 2021, para o mandato anterior, com algumas alterações, conforme proposta a submeter à próxima Assembleia Geral Anual.

A política de remuneração aplicada em 2023 assenta, nos seguintes princípios basilares:

- 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 (através de critérios de avaliação de desempenho e de objetivos de natureza financeira e não financeira) e com a prossecução da **sustentabilidade de longo prazo** da Sociedade e do desenvolvimento sustentável dos seus negócios (incluindo no plano da sustentabilidade);

- 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); e
- O **funcionamento e relação eficientes** dos vários órgãos sociais dos CTT.

De acordo com esta política, a remuneração dos Administradores executivos compreende uma componente fixa e uma componente variável.

A referida **componente fixa** estabelecida naquela política de remuneração foi definida para 2023 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, dos restantes Administradores executivos), com especial destaque para a redução do número de membros da Comissão Executiva e as competências requeridas e acréscimo de responsabilidades inerentes a estas funções; e
- O equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais.

A componente fixa da remuneração 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*;
- No ano de 2023 a atribuição de RVA depende do atingimento dos objetivos financeiros e não financeiros e está sujeita às condições de elegibilidade, definição dos objetivos financeiros e não financeiros e peso dos referidos objetivos, previstos na política de remuneração aprovada em 21 de abril de 2021;
- O apuramento e pagamento da RVA relativa ao desempenho no ano de 2023 a efetuar após a realização da próxima Assembleia Geral Anual que aprove a política de remuneração para o mandato 2023/2025, estarão sujeitos às regras e condições previstas na referida política, conforme proposta da Comissão de Vencimentos a submeter àquela Assembleia Geral;
- 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 relativo ao mandato 2023/2025 de acordo com as regras e sujeito às condições constantes da política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, descritas nos pontos 71, 72 e 74 *infra*, conforme proposta da Comissão de Vencimentos (“**Plano de Opções**”).

De acordo com a política de remuneração aplicada em 2023, 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 para 2023 atendendo cumulativamente aos seguintes critérios:

- À prática remuneratória 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);
- 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 Presidente 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 aplicada em 2023 e para o mandato em curso (2023/2025) 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, ponderando igualmente os interesses dos colaboradores e dos 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 fixo 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, de acordo com o Plano de Opções, a entrega de ações CTT como RVLP é feita na sequência da compra de ações próprias (estando o referido Plano de Opções e a autorização para a aquisição de ações próprias sujeitos 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 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 quer da **política remuneratória aprovada pela Assembleia Geral Anual** em reunião realizada em 21 de abril de 2021, quer da proposta de política de remuneração a apresentar à próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos, com o 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 das **Recomendações VI.2.8. a VI.2.11. do Código IPCG**.

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 RVL, 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, na prática da sociedade, na natureza, complexidade e responsabilidade das funções desempenhadas e no alinhamento dos interesses dos diferentes *stakeholders*, procurando-se que esta componente seja adequada a desincentivar a assunção excessiva de risco.

Os **Administradores não executivos** 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 2023** 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, com exceção da situação em que o desempenho registado cumpra em mais de 130% o objetivo fixado para os critérios financeiros e todos e cada um dos demais critérios financeiros tenha um grau de atingimento do objetivo de pelo menos 100%, (com exceção do crescimento orgânico de proveitos, que não tem mínimo de atingimento) caso em que a RVA relativamente aos objetivos financeiros a atribuir a cada Administrador executivo pode ir até 100% da respetiva RBA numa base linear (conforme proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual);
- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho financeiros** para efeitos da avaliação do exercício de 2023 é de 70%;
- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho não financeiros** que, para efeitos da avaliação do exercício de 2023, 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;
- O **pagamento de 50% da RVA é diferido ao longo de 3 anos**, 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 RVL)** para o conjunto dos Administradores executivos.

O **modelo de RVL dos Administradores executivos** no mandato em curso (2023/2025) por via da participação no Plano de Opções, nos termos da proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, 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 três *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 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025) 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 2027 em assembleia geral anual a ter lugar em 2028, ou a 31 de maio de 2028);
- 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 consequente 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 a vigorar para o ano de 2023 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), de acordo com a política remuneratória aprovada na Assembleia Geral Anual de 21 de abril de 2021;
- Na proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual e a vigorar para os anos de 2024 e 2025, os critérios de natureza não financeira, igualmente com um peso global de 30%, continuam a estar relacionados com (i) a implementação dos objetivos estratégicos e (ii) a promoção de interesses de longo prazo dos *stakeholders* e incluem necessariamente um objetivo anual relacionado com a implementação da estratégia da Sociedade em sede de ESG, com uma ponderação não inferior a 5% (a serem concretizados anualmente pela Comissão de Vencimentos);
- Os objetivos não financeiros só dão lugar à atribuição e pagamento de RVA se da avaliação dos objetivos financeiros quantitativos decorrer a atribuição e pagamento de qualquer montante de RVA;
- 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 2023/2025 sob a forma de participação no Plano de Opções**, conforme proposta de política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização dos CTT, a submeter à próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse

desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida em que, como descrito nos pontos 72 e 74 *infra*:

- O Plano de Opções fixa o **número de opções** atribuídas a exercer pelo CEO 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 pelos respetivos volumes das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 120 dias anteriores à data de exercício - 1 de janeiro de 2026);
- 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 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025); 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, respetivamente, a 2026 e 2027 em assembleia geral anual a ter lugar em 2027 e 2028, ou a 31 de maio de 2027, ou 31 de maio de 2028).

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 sujeitas a mecanismos de diferimento, conforme *supra* descrito.

Assim, a política de remuneração a aplicar em cada ano do mandato em curso, como acima descrita, dá **pleno cumprimento às Recomendações VI.2.8. a VI.2.11. 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 aprovada a 21 de abril de 2021 e na proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, evidenciando **pleno cumprimento da Recomendação VI.2.8. 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 2023 vertidos na política remuneratória e critérios para avaliação de desempenho da RVA referente a 2024 e 2025 vertidos na proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual

De acordo com o deliberado pela Comissão de Vencimentos, para o período transitório, e do que decorre do artigo 26.º-F do Cód.VM, até à aprovação de nova política de remuneração, aplicam-se para efeito de determinação do montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos por referência ao desempenho no exercício de 2023, os critérios de avaliação e respetiva ponderação previstos na política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e fiscalização em vigor em 2023 e aprovada na Assembleia Geral de 21 de abril de 2021.

Nos termos da referida política de remuneração, o montante de RVA a auferir pelos Administradores executivos 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, fixados pela Comissão de Vencimentos (após proposta da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) para efeitos de avaliação de desempenho e atribuição de RVA, por referência ao desempenho no exercício de 2023, 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.

De acordo com a proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, o montante de RVA a auferir pelos Administradores executivos, relativamente ao desempenho nos exercícios de 2024 e 2025, continua a resultar da avaliação de critérios quantificáveis (em 70% de natureza financeira e em 30% de natureza não financeira). Os referidos critérios foram objeto de afinamentos face à política vigente no mandato anterior com vista ao contínuo reforço do alinhamento de interesses da gestão executiva com os objetivos e estratégia de negócio, designadamente na sua formulação, pesos na atribuição e cálculo da RVA, conforme adiante indicado:

- **Free Cash Flow por Ação (25%)**: 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 Recorrente Consolidado Ajustado (25%):** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a *performance* operacional do negócio (este critério assume um peso de mais 5%, que é diminuído no *Free Cash Flow per Share*, face à política anterior);
- **Resultados por Ação (10%):** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade de pagamento de dividendos por ação;
- **Crescimento “Orgânico” de Proveitos (10%):** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com o crescimento “orgânico” dos rendimentos gerados pelas vendas e serviços por comparação com o ano anterior;
- **Objetivos Anuais Não Financeiros (30%):** Critérios de desempenho não financeiros quantificáveis relacionados com (i) a implementação dos objetivos estratégicos (refletidos no plano de negócios ou orçamento para o período aprovado previamente pelo Conselho de Administração) e (ii) a promoção dos interesses de longo prazo dos *stakeholders* da Sociedade, sendo que um dos objetivos está relacionado com a implementação da estratégia em sede de ESG (*Environmental, Social and Governance*), o qual não terá uma ponderação inferior a 5%.

Estes critérios serão concretizados anualmente pela Comissão de Vencimentos (ouvida a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações), em função do desenvolvimento do negócio e estratégia dos CTT, tendo em conta os seguintes aspetos (podendo ultrapassar ou não os 5 objetivos não financeiros contemplados na anterior política remuneratória):

- objetivos relativos à sustentabilidade do crescimento dos segmentos de negócio da Empresa;
- objetivos de desempenho operacional ou comercial da atividade dos CTT;
- objetivos relacionados com a qualidade de serviço;
- objetivos relacionados com a implementação de projetos estratégicos para os CTT;
- metas ambientais relacionadas com a atividade dos CTT;
- na medida possível, as responsabilidades de cada Administrador executivo.

Os ajustes a estes critérios face à política anterior visam permitir um maior alinhamento com a evolução do negócio.

A atribuição da RVA está ainda dependente da verificação de uma média ponderada de atingimento dos objetivos nos critérios de avaliação de desempenho financeiros acima referidos superior a 80%, regra adotada na política de remuneração em vigor e constante da proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual.

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 corresponder a menos de 80% do objetivo fixado, não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo;
- Se o desempenho global registado se situar entre 80% e 130% dos objetivos fixados, é devido valor situado no intervalo de 35% e 85% da RBA de cada Administrador executivo, numa base linear;
- Se o desempenho global registado cumprir em mais de 130% os objetivos fixados, é devido o valor correspondente a 85% da RBA de cada Administrador executivo, salvo em caso de atingimento de pelo menos 100% de todos e cada um dos objetivos financeiros (com exceção do crescimento orgânico de proveitos, que não tem mínimo de atingimento), caso em que o valor máximo da RVA relativamente aos objetivos financeiros a pagar a cada Administrador executivo pode ir até 100% da respetiva RBA, numa base linear (alteração contida na proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual face à anterior política de remuneração, que incentiva a prossecução global dos objetivos).

No âmbito da avaliação efetuada em 2023 com relação ao desempenho verificado no exercício de 2022, os critérios de avaliação de desempenho da RVA foram aplicados da seguinte forma:

Critérios Financeiros ⁽¹⁾	Peso	Grau de atingimento				
<i>Free cash flow</i> por ação	30%	206%				
EBIT consolidado recorrente	20%	84%				
Resultados por ação	10%	84%				
Rendimentos operacionais	10%	92%				
	70%	137%				
Critérios Não Financeiros ⁽³⁾	Peso	Grau de atingimento de cada um dos Administradores executivos				
<i>Net Promotor Score</i> ⁽⁴⁾	10%					
Crescimento sustentável ⁽⁵⁾	5%					
Desempenho operacional/comercial ⁽⁵⁾	5%	Mínimo 84% e máximo 110%	Mínimo 100% e máximo 122%	Mínimo 80% e máximo 100%	Mínimo 80% e máximo 108%	Mínimo 90% e máximo 100%
Projetos estratégicos ⁽⁵⁾	5%					
ESG e transformação ⁽⁵⁾	5%					
	30%	98% ⁽²⁾	107% ⁽²⁾	95% ⁽²⁾	96% ⁽²⁾	95% ⁽²⁾
	100%					

⁽¹⁾ Critérios aplicados a todos os Administradores executivos em funções a 31 de dezembro de 2022, sendo cada um dos critérios medido por referência a objetivos definidos em função do orçamento da Sociedade. Deu lugar à atribuição de 137% 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 2022. Estes critérios deram lugar à atribuição da seguinte percentagem de RBA a cada um dos Administradores executivos por ordem crescente de atingimento: 50%, 50%, 51%, 53%, 62%.

⁽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 2022 relacionados com: gestão do contrato de concessão; transformação de pessoas e cultura; produto e transformação operacional; otimização de custos; produtividade; qualidade de serviço; desempenho da rede de retalho e experiência de cliente; eletrificação da frota; desenvolvimento do negócio de soluções empresariais; vendas; expresso e encomendas em Espanha; transformação dos sistemas de informação; implementação de projetos estratégicos e desenvolvimento do ESG com foco na pegada carbónica.

71.2. Critérios para avaliação de desempenho da RVLP para o mandato 2023/2025 ao abrigo do Plano de Opções constante da proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual

O modelo de RVLP para o mandato em curso (2023/2025) tem por base o Plano de Opções, cujas regras de atribuição, exercício e entrega constam do ponto 74 *infra* e que se encontra vertido na proposta de política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual.

72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento

Segundo a política remuneratória aprovada na Assembleia Geral Anual de 21 de abril de 2021 e a proposta a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, o **pagamento**

da **RVA** que venha eventualmente a ser atribuída, nos termos descritos nos pontos 69 e seguintes *supra*, tem lugar em numerário nos seguintes termos:

- 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 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025;
- 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 2025 a ter lugar em 2026, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2023 a 2025, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 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 3 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 parcelas de 1/2 das ações retidas, respetivamente para cada parcela: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2026 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2027, ou a 31 de maio de 2027 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2026; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2027 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2028, ou a 31 de maio de 2028 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2027;
- Durante o período de retenção, o participante não adquire a propriedade nem os direitos sociais ou económicos inerentes às ações retidas, sem prejuízo de ter direito ao montante em dinheiro equivalente ao valor do dividendo que tais ações gerariam caso estivessem na sua titularidade naquele período de retenção, montante esse que só lhe é devido na data de desbloqueio e que fica sujeito a todas as condições e mecanismos aplicáveis à RVLP previstos no Plano de Opções, como sejam a verificação do desempenho positivo e os mecanismos de ajustamento.

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 proposta de política remuneratória, a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, para o mandato 2023/2025 (mantendo o regime já constante da política aprovada pela Assembleia Geral Anual de 21 de abril de 2021):

- 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 resultado 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 VI.2.8. a VI.2.10. 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 2023/2025, constante da proposta da Comissão de Vencimentos de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, assenta na participação dos Administradores executivos no Plano de Opções sobre ações representativas do capital social dos CTT, que integra como anexo a referida proposta e está dependente da aprovação da autorização para a aquisição e alienação de ações próprias igualmente a submeter à deliberação dos acionistas na próxima Assembleia Geral Anual.

Para efeitos da execução do Plano de Opções aplicado ao mandato 2020/2022 e na sequência da aprovação da proposta para aquisição e alienação de ações próprias submetida pelo Conselho de Administração à Assembleia Geral Anual de Acionistas realizada, respetivamente, em 2021 e 2022, foram adquiridas ações próprias pela Sociedade.

O **Plano de Opções** constante da proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual para o mandato 2023/2025 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 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 três tranches de opções (enquanto o Plano de Opções anterior previa 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	CCO	
1	1 166 667	833 334	833 334	4,00 €
2	1 166 667	833 333	833 333	6,00 €
3	1 166 666	833 333	833 333	8,00 €

- A **data de exercício** da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2026, atendendo ao final do **mandato de 3 anos 2023/2025** (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 do **preço da ação**, i.e., a média aritmética de preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 120 dias (o anterior Plano de Opções previa 45 dias) anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2026 e resulta da aplicação da seguinte fórmula (com arredondamento por defeito):

$$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times [(\text{Preço da Ação} - \text{Preço de Exercício (Strike Price)}) / \text{Preço da Ação}]$$

Assim, sujeito às condições de elegibilidade e ao mecanismo de retenção referidos 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 sejam suscetíveis de afetar de modo relevante 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 de Opções, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção, conforme descrito no **ponto 72 *supra***;
- O Plano de Opções prevê assim mecanismos de **diferimento e retenção** que combinados asseguram o cumprimento das **Recomendações VI.2.9. e VI.2.10. do Código IPCG**;
- 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);
- O Plano de Opções para o mandato 2023/2025 prevê ainda que os Administradores executivos terão direito ao montante em dinheiro equivalente ao valor do dividendo que as ações retidas pela Sociedade gerariam caso estivessem na sua titularidade e posse durante o período de retenção, ainda que tal não se verifique nesse período e até à transmissão das ações para os mesmos;
- O pagamento desse montante em dinheiro tornar-se-á devido e deve ser feito relativamente à tranche de ações retidas, na data de desbloqueio da respetiva tranche de ações e está sujeito às condições de elegibilidade e exercício das opções, aos mecanismos de ajustamento e à transmissão da respetiva tranche de ações para o Administrador executivo;
- 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, 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 remuneração da Sociedade** aplicada em 2023, bem como a proposta de política de remunerações a submeter à próxima Assembleia Geral **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 2023 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 remuneração variável anual e de longo prazo):

Tabela 1

Titular	Cargo	Montantes							
		Remuneração fixa ⁽¹⁾	RVA 2021 ⁽²⁾	RVA 2022 ⁽³⁾	RVLP ⁽⁴⁾	Total RV ⁽⁵⁾	% ⁽⁶⁾	Remuneração total	IRS Retido
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	563 245,58 €	64 940,00 €	192 270,00 €	139 965,20 €	397 175,20 €	41,30 %	960 420,78 €	409 504,96 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco ⁽⁷⁾	Administrador executivo (CFO)	437 121,70 €	48 117,00 €	151 123,50 €	79 979,47 €	279 219,97 €	39,00 %	716 341,67 €	308 182,65 €
António Pedro Ferreira Vaz da Silva ⁽⁸⁾	Administrador executivo	121 686,11 €	43 500,00 €	134 100,00 €	59 985,73 €	237 585,73 €	66,10% ⁽⁹⁾	359 271,84 €	128 723,99 €
João Carlos Ventura Sousa ⁽⁷⁾	Administrador executivo	426 479,70 €	44 940,00 €	134 640,00 €	59 985,73 €	241 565,73 €	36,30 %	666 045,43 €	288 529,42 €
João Miguel Gaspar da Silva ⁽⁸⁾	Administrador executivo	121 686,11 €	43 320,00 €	134 100,00 €	59 985,73 €	237 405,73 €	66,10% ⁽⁹⁾	359 091,84 €	139 541,46 €
Total da Comissão Executiva		1 670 219,20 €	244 817,00 €	746 233,50 €	399 901,86 €	1 392 952,36 €	37,20 %	3 061 171,56 €	1 274 482,48 €

⁽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 por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano, e (iii) o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

⁽²⁾ Corresponde ao valor de 1/3 de 50% da RVA atribuída pelo desempenho no exercício de 2021, e cujo pagamento ocorreu em 2023, dado o diferimento do pagamento ao longo de 3 anos, condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

⁽³⁾ Corresponde ao valor de 50% do valor atribuído a título de RVA pelo desempenho no exercício de 2022, tendo o pagamento dos restantes 50% sido diferido proporcionalmente ao longo de 3 anos e condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

⁽⁴⁾ Valor da RVLP referente ao mandato 2020/2022 recebido em 2023, que corresponde à liquidação financeira (25% das opções exercidas a 1 de janeiro de 2023) e ao valor da liquidação física, mediante entrega de ações (25% das opções exercidas a 1 de janeiro de 2023) (cujo valor foi apurado considerando a cotação da ação ao fecho da sessão na data de entrega, conforme detalhe na tabela 4 *infra*). A liquidação física dos restantes 50% das opções exercidas é diferido e condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

⁽⁵⁾ Total de remuneração variável (RVA e RVLP) paga em 2023, apurado conforme as notas anteriores.

⁽⁶⁾ Peso da RV na remuneração total paga em 2023.

⁽⁷⁾ A Comissão de Vencimentos, ao abrigo da faculdade de revisão anual da RBA prevista na política de remuneração em vigor, procedeu à revisão do valor da RBA, com efeitos a 1 de maio de 2023, atento o acréscimo de responsabilidades destes administradores decorrente da redução do número de membros da Comissão Executiva no mandato 2023/2025.

⁽⁸⁾ Cessaram funções como Administradores executivos a 20 de abril de 2023.

⁽⁹⁾ O peso da RVA na remuneração total paga a estes Administradores resulta de se considerar no total da remuneração apenas a RBA até 20 de abril de 2023.

Tabela 2

Titular	Cargo	Montante ⁽¹⁾	IRS Retido
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria ⁽²⁾	96 075,21 €	32 150,99 €
Jürgen Schröder	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria	68 060,41 €	17 015,17 €
María del Carmen Gil Marín	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	74 999,96 €	24 253,46 €
Total da Comissão de Auditoria		239 135,58 €	
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente do Conselho de Administração e Presidente e Vogal de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	350 000,00 €	148 819,86 €
Duarte Palma Leal Champalimaud	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €	20 133,54 €
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz ⁽³⁾	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	23 214,30 €	5 853,65€
Steven Duncan Wood ⁽⁴⁾	Administrador não executivo	34 746,98 €	8 421,28 €
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Administradora não executiva e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	75 000,00 €	24 253,46 €
Susanne Ruoff	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	61 002,29 €	15 250,62 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria		608 963,61 €	
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		848 099,19 €	296 152,03 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria e Comissão Executiva		3 909 270,75 €	1 570 634,51 €

⁽¹⁾ Montante da remuneração base anual auferida pelos Administradores não executivos.

⁽²⁾ Atenta a importância dos deveres que impedem sobre a Comissão de Auditoria e ao papel do respetivo Presidente, a Comissão de Vencimentos, ao abrigo da faculdade de revisão anual da RBA prevista na política de remuneração em vigor, procedeu à revisão da remuneração para o cargo de Presidente da Comissão de Auditoria, com efeitos a 1 de maio de 2023.

⁽³⁾ Cessou funções de Administradora não executiva a 20 de abril de 2023, correspondendo a remuneração auferida apenas ao período até essa data.

⁽⁴⁾ Renunciou ao pagamento de remuneração no mandato 2020/2022, pelo que o valor pago corresponde exclusivamente à remuneração a partir do início do mandato 2023/2025, ou seja, a partir de 20 de abril de 2023.

Tal como referido na tabela 1 *supra*, ao abrigo do Plano de Opções e a título de RVLP referente ao mandato 2020/2022, foram atribuídas aos Administradores executivos, opções sobre ações CTT, cuja data de exercício ocorreu a 1 de janeiro de 2023. No 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), determinou o número de ações a atribuir a cada um dos participantes a título de RVLP, nos seguintes termos:

Tabela 3

Participante	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	Total
Ações	81 629	46 645	104952 ⁽¹⁾	233 226

⁽¹⁾ Número total de ações para os restantes 3 Administradores executivos.

De acordo com o Plano de Opções referente ao mandato 2020/2022, 25% das ações atribuídas deram lugar a liquidação financeira (*net cash settlement*) e 25% das ações atribuídas deram lugar a liquidação

física (*net share settlement*) por via da entrega de ações CTT aos Administradores executivos, 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), realizado 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, referente ao mandato de 2020/2022, 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 neste ano de 2024, ou a 31 de maio deste ano e sempre sujeito à verificação do 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 e sempre sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024.

Assim, no ano de 2023, a cada um dos Administradores executivos relativamente ao mandato 2020/2022, foram, ao abrigo do respetivo Plano de Opções e a título de RVLP, atribuídas, pagas e retidas as seguintes ações:

Tabela 4

Titular	Cargo	Montantes						
		N.º de ações atribuídas	N.º de ações entregues	Valor ações entregues ⁽¹⁾	Liquidação financeira	1ª tranche ações retidas ⁽²⁾	2ª tranche ações retidas ⁽³⁾	Total RVLP paga
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	81 629	20 407	75 301,83 €	64 663,37 €	20 407	20 407	139 965,20€
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	46 645	11 661	43 029,09 €	36 950,38 €	11 661	11 661	79 979,47€
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador executivo	34 984	8 746	32 272,74 €	27 712,99 €	8 746	8 746	59 985,73€
João Carlos Ventura Sousa	Administrador executivo	34 984	8 746	32 272,74 €	27 712,99 €	8 746	8 746	59 985,73€
João Miguel Gaspar da Silva	Administrador executivo	34 984	8 746	32 272,74 €	27 712,99 €	8 746	8 746	59 985,73€
Total da Comissão Executiva		233 226	58 306	215 149,14 €	184 752,72 €	58 306	58 306	399 901,86€

⁽¹⁾ O valor das ações foi calculado tendo como referência a cotação de fecho da sessão a 28 de abril de 2023.

⁽²⁾ A liquidar 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 sempre sujeito à verificação do desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023.

⁽³⁾ A liquidar 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 no ano de 2025, ou a 31 de maio de 2025 e sempre sujeito à verificação do desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024.

Encontram-se refletidas nas contas da Sociedade as responsabilidades para a liquidação 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.

Em 2023 não se verificou qualquer afastamento da aplicação ou derrogação relativamente à política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e no presente relatório foi tida em conta a aprovação por unanimidade dos documentos de prestação de contas relativos ao exercício de 2022, incluindo o relatório de governo societário que, por sua vez, integra o relatório sobre remunerações.

Tal como descrito ao longo desta secção 5.2. do Relatório, a política remuneratória para o mandato 2023/2025, em linha com o que foi também a política remuneratória do mandato 2020/2022 (tendo em conta a política remuneratória aprovada na Assembleia Geral Anual de 21 de abril de 2021 e a proposta de política remuneratória a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual), tem como objetivo continuar a promover o alinhamento de interesses da gestão com os objetivos estratégicos dos CTT e com a sustentabilidade de longo prazo da Sociedade, incluindo a sustentabilidade ambiental, bem como 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 2018 até 2023, período marcado pela crise pandémica COVID-19, bem como pela guerra na Ucrânia.

No quadro comparativo adiante indica-se a variação anual percentual da remuneração atribuída aos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria da Sociedade atualmente em funções, no período entre 2018 a 2023:

Tabela 5

Titulares	Data da 1ª Designação ⁽¹⁾	Cargo ⁽²⁾	Remuneração										
			2023 vs 2022			2022 vs 2021		2021 vs 2020		2020 vs 2019		2019 vs 2018	
			FIXA ⁽³⁾	RV ⁽⁴⁾		FIXA ⁽³⁾	RVA	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁵⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽⁵⁾	FIXA ⁽³⁾	RVA ⁽¹²⁾
RVA	RVLP												
Raul Catarino Galamba de Oliveira ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	29/04/2020	Presidente do Conselho Administração	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,76% ⁽⁶⁾	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%	-1,3%	— %	0%	— %	3,93%	— %	61,8% ⁽⁶⁾	— %	506,44% ⁽⁸⁾	— %
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	19/12/2017	Administrador executivo	2%	4,7%	— %	0%	— %	1,8%	— %	-4,33%	— %	5,61%	— %
João Carlos Ventura Sousa ⁽⁹⁾	18/09/2019	Administrador executivo	7%	0%	— %	-9%	— %	11,2%	— %	4,00%	— %	n.a.	n.a.
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	20/04/2017	Administradora não executiva Presidente da Comissão de Auditoria	7%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	5,2%	n.a.	2,79%	n.a.	8,82%	n.a.
Steven Duncan Wood ⁽¹⁰⁾	23/04/2019	Administrador não executivo	— %	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Duarte Palma Leal Champalimaud ⁽¹¹⁾	19/06/2019	Administrador não executivo	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	5,2%	n.a.	5,00%	n.a.	n.a.	n.a.
Jürgen Schröder ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador não executivo e Vogal da Comissão de Auditoria	36%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,76%	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.	n.a.	0%	n.a.	88,1%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
María del Carmen Gil Marín ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administradora não executiva e Vogal da Comissão de Auditoria	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Susanne Ruoff ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administradora não executiva	22%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

⁽¹⁾ Apresenta-se neste âmbito a data da primeira designação para um cargo social nos CTT.

⁽²⁾ Atual cargo social nos CTT.

⁽³⁾ A remuneração fixa inclui (i) a remuneração base anual ("RBA") e para os administradores executivos também (ii) o montante respeitante a subsídio de refeição anual por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano, e (iii) o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

⁽⁴⁾ A RV considera a RVA e a RVLP respeitante ao mandato 2020/2022. Não se apresenta percentual de variação anual quanto a esta remuneração, dado que nos anos anteriores não houve lugar a RVLP.

⁽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⁾ 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.

⁽¹⁰⁾ O Administrador não executivo passou a ser remunerado a partir de 20 de abril de 2023, data de eleição para o mandato 2023/2025.

⁽¹¹⁾ 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.

⁽¹²⁾ Os Administradores executivos renunciaram aos montantes de RVA relativamente ao exercício de 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 2019.

No quadro adiante apresenta-se a variação anual percentual dos seguintes indicadores económico-financeiros dos CTT (numa base consolidada) entre 2018 e 2023:

Tabela 6

Indicadores de desempenho	2023 vs 2022	2022 vs 2021	2021 vs 2020	2020 vs 2019	2019 vs 2018
Rendimentos operacionais	8,7%	6,9%	13,8%	0,7%	4,6%
Gastos operacionais ⁽¹⁾	7,2%	6,5%	13,7%	2,5%	3,4%
Resultado líquido do exercício atribuído a detentores do capital dos CTT	66,2%	-5,2%	130,4%	-42,9%	35,8%

⁽¹⁾ Excluindo depreciações/amortizações e itens específicos em 2021 vs 2020, 2022 vs 2021 e 2023 vs 2022. 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 2018 e 2023 da remuneração média dos trabalhadores a tempo inteiro do Grupo CTT, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, por categoria profissional:

Tabela 7

Colaboradores ⁽¹⁾	2023 vs 2022 ⁽²⁾	2022 vs 2021 ⁽³⁾	2021 vs 2020 ⁽⁴⁾	2020 vs 2019 ⁽⁴⁾	2019 vs 2018 ⁽⁴⁾
Quadros superiores e médios	4,8%	0,8%	-1,3%	-3,6%	0,6%
Atendimento	4,4%	1,1%	0,4%	-0,4%	0,4%
Distribuição	3,2%	2,2%	2,7%	-0,5%	1,6%
Outros	6,4%	2,7%	-0,6%	2,7%	1,5%
Global	3,5%	1,8%	1,6%	—%	0,7%

(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 Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A.

(3) Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), Newspring Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT - Soluções Empresariais, S.A., passando a estar incluídos os colaboradores da sociedade Open Lockers, S.A.

(4) 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 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 2023, 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 2023, 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* 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 *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 2023, 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 de remuneração em vigor para o mandato 2020/2022, com a proposta de política remuneratória para o mandato 2023/2025 a ser submetida à próxima Assembleia Geral Anual e com o Plano de Opções aí previsto, 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.

No exercício de 2023 cessaram funções em virtude do termo do respetivo mandato (2020/2022), três Administradores, dois executivos e um não executivo, respetivamente, António Pedro Ferreira Vaz da Silva, João Miguel Gaspar da Silva e Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz. Nenhum dos referidos Administradores auferiu qualquer montante decorrente ou relacionado com a referida cessação de funções.

As remunerações auferidas pelos administradores no referido exercício encontram-se detalhadas nas tabelas 1, 2 e 4 do ponto 77 *supra*, não tendo a Sociedade suportado qualquer encargo direta ou indiretamente relacionado com a cessação de funções, pelo que se considera acolhida a **Recomendação VI.2.3. do Código IPCG**.

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 2023, **não existiram quaisquer acordos entre a Sociedade e os membros do Conselho de Administração nem da Comissão de Auditoria** que previssem 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 proposta pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual com relação ao mandato 2023/2025, 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 proposta de política de remuneração a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, 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

Na sequência da aprovação da política de remuneração dos órgãos de administração e fiscalização da Sociedade para o mandato 2020/2022 na Assembleia Geral de 21 de abril de 2021, a Comissão Executiva dos CTT aprovou, por deliberação de 14 de maio de 2021, um Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções, destinado aos Diretores mais seniores da empresa 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").

O objetivo deste Plano de Opções para Diretores foi o de reforçar o alinhamento dos interesses dos diferentes *stakeholders* com o desempenho da Sociedade, incentivando desta forma a prossecução de um crescimento sustentável da Sociedade, promovendo igualmente um maior alinhamento das condições remuneratórias dos colaboradores e dos membros dos órgãos sociais.

Este Plano de Opções para Diretores replica o que se encontra vertido no plano de opções aprovado para os Administradores executivos no âmbito da referida política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021.

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 física 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 tinha 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 (<i>strike price</i>)
---------	--	--

1	1.200.000	3,00 €
2	1.200.000	5,00 €
3	1.200.000	7,50 €
4	1.200.000	10,00 €
5	1.200.000	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 correspondeu 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:

$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times [(\text{Preço da Ação} - \text{Preço de Exercício (Strike Price)}) / \text{Preço da Ação}]$ em que:

- o **preço de exercício (strike price)** corresponde ao constante da tabela *supra*;
- o **preço da 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 de 2021 e 2022, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte à data de aprovação das contas de 2022 pela Assembleia Geral Anual da Sociedade de 2023, passando o seu titular a ter o direito de as transacionar livremente;
- Relativamente às **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 em duas parcelas de 25% cada, respetivamente, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes aos exercícios de 2023 e 2024 em assembleia geral a ter lugar, respetivamente, em 2024 e 2025 e sujeito ao **desempenho positivo** da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024;
- Os **preços da ação e de exercício** poderão ser alterados ou ajustados nos mesmos termos em que pode ter lugar a alteração ou o ajustamento ao abrigo do Plano de Opções em vigor para os Administradores executivos para o mandato 2020/2022;
- 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;

- À semelhança do que acontece relativamente ao plano de opções aprovado para os Administradores executivos 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, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias:
- Aplicou-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;
- Ao abrigo deste Plano de Opções para Diretores foi feita, a 28 de abril de 2023, a liquidação física de 63.555 ações a trinta e nove Diretores, correspondente a 50% das opções atribuídas, correspondendo ao valor de 297.201,95 € considerando a cotação da ação CTT ao fecho da sessão na data de entrega e verificado o desempenho positivo da Sociedade;
- As restantes ações serão objeto de liquidação física, em duas tranches de 25% cada uma, respetivamente, até ao quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes aos exercícios de 2023 e a 2024, sujeitas ao desempenho positivo da Sociedade desde a data de atribuição até ao termo do período de retenção relativamente a cada tranche e à não verificação de quaisquer situações que possam conduzir ao cancelamento do exercício das opções ou à aplicação de mecanismos de Ajustamento;
- 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 entrega 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 2023 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 Apreciação 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).

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 1.000.000,00 € 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 2023 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 1.000.000,00€ 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 2023, 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
Princípios Gerais		
Princípio geral A.	O governo das sociedades promove e potencia a prossecução dos respetivos interesses de longo prazo, desempenho e desenvolvimento sustentado, e é estruturado de modo a permitir a ponderação dos interesses dos acionistas e restantes investidores, trabalhadores, clientes, credores, fornecedores e demais partes interessadas, contribuindo para o reforço da confiança na qualidade, transparência e padrões éticos de atuação da administração e fiscalização, bem como para o desenvolvimento sustentável da comunidade em que as sociedades se inserem e para o desenvolvimento do mercado de capitais.	
Princípio geral B.	O Código é de adesão voluntária e a sua observância assenta num princípio de <i>comply or explain</i> aplicável a todas as recomendações.	
I. Relação da Sociedade com Acionistas, Partes Interessadas e a Comunidade em Geral		
Princípio I.A.	Na sua organização, no seu funcionamento e na definição da sua estratégia, as sociedades contribuem para a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos no quadro da Organização das Nações Unidas, em termos que sejam ajustados à natureza da sua atividade e à respetiva dimensão.	
Princípio I.B.	A sociedade, periodicamente, identifica, mede e procura prevenir os efeitos negativos relacionados com o impacto ambiental e social decorrente do exercício da sua atividade, em termos ajustados à respetiva natureza e à dimensão da sociedade.	
Princípio I.C.	Nos seus processos de decisão, o órgão de administração pondera os interesses dos acionistas e restantes investidores, trabalhadores, fornecedores e outras partes interessadas na atividade da sociedade.	
I.1.	<p>A sociedade explicita em que termos a sua estratégia procura assegurar o cumprimento dos seus objetivos de longo prazo e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.</p> <p>I.1.(1) A sociedade explicita em que termos a sua estratégia procura assegurar o cumprimento dos seus objetivos de longo prazo</p> <p>I.1.(2) e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.</p>	<p>I.1.(1) Adotado</p> <p>I.1.(2) Adotado</p>
		<p>2.2. Linhas Estratégicas</p> <p>4.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável</p> <p>4.5. Envolvimento com as pessoas</p> <p>4.6. Envolvimento com a comunidade</p>

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
I.2.	<p>A sociedade identifica as principais políticas e as principais medidas adotadas no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos ambientais e sociais.</p> <p>I.2.(1) A sociedade identifica as principais políticas e as principais medidas adotadas no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos ambientais</p> <p>I.2.(2) e no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos sociais.</p>	<p>I.2.(1) Adotado</p> <p>I.2.(2) Adotado</p>	<p>I.2. (1)</p> <p>2.2. Linhas Estratégicas</p> <p>4.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável</p> <p>4.4. Descarbonização rumo ao net zero</p> <p>I.2. (2)</p> <p>2.2. Linhas Estratégicas</p> <p>4.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável</p> <p>4.6. Envolvimento com a comunidade</p>
II. Composição e Funcionamento dos Órgãos da Sociedade			
II. 1. Informação			
Princípio II.1.A.	As sociedades e, em particular, os seus administradores tratam de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
II.1.1.	<p>A sociedade institui mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada circulação ou divulgação da informação necessária aos seus órgãos, ao secretário da sociedade, aos acionistas, aos investidores, aos analistas financeiros, às demais partes interessadas e ao mercado em geral.</p>	Adotado	18, 21, 38, 55, 56 a 63 (vide capítulos 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet)
II. 2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade			
Princípio II.2.A.	<p>As sociedades são dotadas de estruturas decisórias adequadas e transparentes, assegurando a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões*.</p> <p>* (Entendem-se por comissões, comissões da sociedade, comissões especializadas ou comissões internas as comissões compostas maioritariamente por membros de órgãos da sociedade, a quem estes atribuem funções no âmbito societário, excluindo a comissão de remunerações nomeada pela Assembleia Geral, ao abrigo do disposto no art. 399º do Código das Sociedades Comerciais, exceto quando o Código expressamente indique o contrário).</p>		
Princípio II.2.B.	As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de administração e fiscalização e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.		
Princípio II.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.		
II.2.1.	<p>As sociedades estabelecem, previamente e em abstrato, critérios e requisitos relativos ao perfil de membros dos órgãos da sociedade adequados à função a desempenhar, considerando, designadamente, atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), e requisitos de diversidade (com particular atenção à igualdade entre homens e mulheres), que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.</p>	Adotado	16, 18, 19, 26 e 33

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>II.2.2. Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas dispõem de regulamentos — 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>II.2.2.(1) O órgão de administração dispõe de regulamentos — 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>II.2.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>II.2.2.(3) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p> <p>II.2.2.(4) Devem ser elaboradas atas das reuniões do órgão de administração.</p> <p>II.2.2.(5) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>II.2.2.(6) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p>	<p>II.2.2.(1) Adotado II.2.2.(2) Adotado II.2.2.(3) Adotado II.2.2.(4) Adotado II.2.2.(5) Adotado II.2.2.(6) Adotado</p>	<p>21, 22, 23, 27, 29, 34, 35 e Capítulo 11. Sítio da Internet.</p>
<p>II.2.3. A composição e o número de reuniões em cada ano dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio da Internet da sociedade.</p> <p>II.2.3.(1) A composição dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p> <p>II.2.3.(2) O número de reuniões em cada ano dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio da Internet da sociedade.</p>	<p>II.2.3.(1) Adotado II.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>II.2.4. As sociedades adotam uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que explicita as principais regras e procedimentos a serem seguidos perante cada comunicação e um canal de denúncia interno que inclua o acesso também por não trabalhadores, nos termos previstos na lei aplicável.</p> <p>II.2.4.(1) As sociedades adotam uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que explicita as principais regras e procedimentos a serem seguidos perante cada comunicação.</p> <p>II.2.4.(2) e um canal de denúncia interno que inclua o acesso também por não trabalhadores, nos termos previstos na lei aplicável.</p>	<p>II.2.4.(1) Adotado II.2.4.(2) Adotado</p>	<p>49</p>

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário	
<p>II.2.5. As sociedades dispõem de comissões especializadas em matéria de governo societário, remunerações, nomeações de membros dos órgãos da sociedade 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, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão, se tal não for proibido por lei, de competência nas referidas matérias.</p> <p>II.2.5.(1) As sociedades dispõem de comissão especializada em matéria de governo societário.</p> <p>II.2.5.(2) <i>Idem</i> em matéria de remunerações.</p> <p>II.2.5.(3) <i>Idem</i> em matéria de nomeações de membros dos órgãos da sociedade.</p> <p>II.2.5.(4) <i>Idem</i> matéria de avaliação de desempenho.</p>	<p>II.2.5.(1) Adotado II.2.5.(2) Adotado II.2.5.(3) Adotado II.2.5.(4) Adotado</p>	<p>21 e 29</p>	
<p>II.3. Relação entre órgãos da sociedade GRI 2-13, 2-26</p>			
<p>Princípio II.3.A.</p>	<p>Os órgãos sociais criam as condições para que, na medida das suas responsabilidades, atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.</p>		
<p>II.3.1.</p>	<p>Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade estabelecem 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 necessária para a avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas 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.</p>	<p>Adotado</p>	<p>18 e 21</p>
<p>II.3.2.</p>	<p>Cada órgão e comissão da sociedade assegura, de forma atempada e adequada, o fluxo interorgânico da informação necessária ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.</p>	<p>Adotado</p>	<p>18 e 21</p>
<p>II. 4. Conflitos de interesses GRI 2-15</p>			
<p>Princípio II.4.A.</p>	<p>Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões e a sociedade, garantindo-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.</p>		
<p>II.4.1.</p>	<p>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 da sociedade.</p>	<p>Adotado</p>	<p>21</p>

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
II.4.2.	A sociedade adota 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 solicitem.	Adotado	21
II.5. Transações com partes relacionadas			
Princípio II.5.A.	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.		
II.5.1.	O órgão de administração divulga, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	Adotado	89 e 91
III. Acionistas e Assembleia Geral			
GRI 2-12			
Princípio III.A.	O adequado envolvimento dos acionistas no governo das sociedades constitui um fator positivo de funcionamento eficiente da sociedade e realização do fim social.		
Princípio III.B.	A sociedade promove a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de reflexão sobre a sociedade e de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões da sociedade.		
Princípio III.C.	A sociedade implementa meios adequados para a participação e o voto não presenciais dos acionistas na assembleia, incluindo a possibilidade de envio antecipado de questões, pedidos de esclarecimento ou informação sobre as matérias a deliberar e respetivas propostas.		
III.1.	<p>A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, e informa no relatório de governo sobre a sua opção sempre que a cada ação não corresponda um voto.</p> <p>III.1.(1) A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto,</p> <p>III.1.(2) e informa no relatório de governo sobre a sua opção sempre que a cada ação não corresponda um voto.</p>	III.1.(1) Adotado III.1.(2) n.a.	12
III.2.	A sociedade que tenha emitido ações com direito especial ao voto plural identifica, no relatório de governo, as matérias que, por previsão dos estatutos da sociedade, estão excluídas do âmbito do voto plural.	n.a.	12
III.3.	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	2, 14
III.4.	A sociedade implementa os meios adequados para a participação não presencial dos acionistas na Assembleia Geral, em termos proporcionais à sua dimensão.	Adotado	12
III.5.	A sociedade implementa igualmente os meios adequados para o exercício não presencial do direito de voto, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	Adotado	12

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário	
III.6.	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
III.7.	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
IV. Administração			
IV.1. Órgão de Administração e Administradores Executivos			
Princípio IV.1.A.	A gestão corrente da sociedade compete a administradores executivos com as qualificações, competências e experiência adequadas à função, prossequindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
Princípio IV.1.B.	A determinação do número de administradores executivos deve ter em conta a dimensão da sociedade, a complexidade e dispersão geográfica da sua atividade e os custos, tendo em vista a desejável agilidade de funcionamento da administração executiva.		
IV.1.1.	<p>O órgão de administração assegura que a sociedade atua de forma consentânea com o seu objeto e não delega 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.1.1.(1) O órgão de administração assegura que a sociedade atua de forma consentânea com o seu objeto e não delega poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade;</p> <p>IV.1.1.(2) ii) organização e coordenação da estrutura empresarial;</p> <p>IV.1.1.(3) iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.</p>	IV.1.1.(1) Adotado IV.1.1.(2) Adotado IV.1.1.(3) Adotado	21
IV.1.2.	O órgão de administração aprova, através de regulamento 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

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
IV.2. Órgão de Administração e Administradores Não Executivos			
Princípio IV.2.A.	Para a plena realização do fim social, os administradores não executivos exercem, de modo efetivo e criterioso, uma função de vigilância geral e de desafio à gestão executiva, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
Princípio IV.2.B.	O número e as qualificações dos administradores não executivos devem ser adequados a proporcionar à sociedade uma equilibrada e apropriada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
IV.2.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes - ou, não existindo estes em número suficiente, os administradores não executivos - designam entre si um coordenador para, nomeadamente, (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 VI.1.1.; em alternativa, pode a sociedade fixar outro mecanismo equivalente que assegure aquela coordenação.	n.a.	17, 18 e 21
IV.2.2.	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.	Adotado	17 e 18
IV.2.3.	O número de administradores não executivos é superior ao de administradores executivos.	Adotado	17 e 18

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>IV.2.4. O número de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência deve ser plural e não pode ser inferior a um terço do número total de administradores não executivos. 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, sendo este prazo contado independentemente de coincidir, ou não, com o termo do mandato;; 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>IV.2.5. O disposto no parágrafo (i) da recomendação anterior 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>V. Fiscalização</p>		
<p>Princípio V.A.</p>	<p>O órgão de fiscalização desenvolve atividades permanentes de supervisão da administração da sociedade, incluindo, numa perspetiva também preventiva, o acompanhamento da atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para esta e para a plena realização do fim social.</p>	
<p>Princípio V.B.</p>	<p>A composição do órgão de fiscalização proporciona à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.</p>	

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
V.1.	<p>Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização toma conhecimento das linhas estratégicas e avalia e pronuncia-se sobre a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>V.1.(1) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização toma conhecimento das linhas estratégicas, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>V.1.(2) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p>	<p>V.1.(1) Adotado</p> <p>V.1.(2) Adotado</p>	38
V.2.	<p>O número de membros do órgão de fiscalização e 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.</p> <p>V.2.(1) O número de membros do órgão de fiscalização 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.</p> <p>V.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao número de membros da comissão para as matérias financeiras.</p>	<p>V.2.(1) Adotado</p> <p>V.2.(2) Adotado</p>	17, 18 e 31
VI. Avaliação de Desempenho, Remunerações e Nomeações			
VI.1. Avaliação Anual de Desempenho			
GRI 2-18			
Princípio VI.1.A.	A sociedade promove 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.		
VI.1.1.	O órgão de administração - ou comissão com competências na matéria, composta por maioria de membros não executivos - avalia anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho da comissão executiva, dos administradores executivos e das comissões da sociedade, 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, assim como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	Vide infra	Vide infra

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>VI.1.1.</p> <p>VI.1.1.(1) O órgão de administração - ou comissão com competências na matéria, composta por maioria de membros não executivos - avalia 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, assim como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.</p> <p>VI.1.1.(2) <i>Idem</i> em relação ao desempenho da comissão executiva/dos administradores executivos.</p> <p>VI.1.1.(3) <i>Idem</i> em relação ao desempenho das comissões da sociedade.</p>	<p>VI.1.1.(1) Adotado VI.1.1.(2) Adotado VI.1.1.(3) Adotado</p>	<p>21, 24, 29, 66, 70 e 71</p>
VI.2. Remunerações		
Princípio VI.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 sustentabilidade, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.	
Princípio VI.2.B.	Tendo em consideração que o cargo de administrador é, por natureza, um cargo remunerado, os administradores recebem 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.	
VI.2.1.	A sociedade constitui 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
VI.2.2.	A fixação das remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e das comissões da sociedade compete à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	Adotado 15, 21, 24, 66 e 67
VI.2.3.	A sociedade divulga no relatório de governo, ou no relatório de remunerações, a cessação de funções dos membros de órgãos ou comissões da sociedade, indicando os montantes de todos os encargos da sociedade relacionados com a cessação de funções, a qualquer título, no exercício em causa.	Adotado 83
VI.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou 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
VI.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações pode decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	Adotado 67
VI.2.6.	A comissão de remunerações assegura que aqueles serviços são prestados com independência.	Adotado 67

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário	
VI.2.7.	Os prestadores desses serviços não serão contratados, pela própria sociedade ou por outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo, para a prestação à sociedade de quaisquer outros serviços relacionados com as competências da comissão de remunerações, sem que haja autorização expressa da comissão.	Adotado	67
VI.2.8.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes tem natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70, 71, 72 e 77
VI.2.9.	Uma parte significativa da componente variável é parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, em termos definidos na política de remunerações da sociedade, à confirmação da sustentabilidade do desempenho.	Adotado	69, 70, 72 e 74
VI.2.10.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício é diferido por um prazo não inferior a três anos.	Adotado	69, 70, 71, 72, 74, 85 e 86
VI.2.11.	A remuneração dos administradores não executivos não inclui nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotado	69 e 70
VI.3. Nomeações			
Princípio VI.3.A.	Independentemente do modo de designação, os conhecimentos, a experiência, o percurso profissional e a disponibilidade dos membros dos órgãos da sociedade e dos quadros dirigentes* devem ser os adequados à função a desempenhar. (* Entendem-se por <i>quadros dirigentes</i> , neste Código, as pessoas que integrem a alta direção, nos termos definidos (sob o nome "dirigentes") pela legislação europeia e nacional relativa a sociedades cotadas, com exclusão dos membros dos órgãos da sociedade).		
VI.3.1.	A sociedade promove, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, que as propostas para eleição dos membros dos órgãos da sociedade sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação de cada um dos candidatos à função a desempenhar.	Adotado	19, 21 e 29
VI.3.2.	A comissão de nomeações de membros de órgãos sociais inclui uma maioria de administradores independentes.	Adotado	21, 29 e 66
VI.3.3.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes é atribuída a uma comissão de nomeações.	Adotado	21 e 29
VI.3.4.	A comissão de nomeações de quadros dirigentes disponibiliza os seus termos de referência e promove, na medida das suas competências, a adoção de processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam propostos para seleção os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo quanto à igualdade entre homens e mulheres.	Adotado	21 e 29

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
VII. Controlo Interno		
GRI 2-12		
Princípio VII.A.	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade institui um sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão e controlo de risco, <i>compliance</i> e auditoria interna, que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.	
VII.1.	<p>O órgão de administração debate e aprova o plano estratégico e a política de risco da sociedade, a qual inclui a fixação de limites em matéria de assunção de riscos</p> <p>VII.1.(1) O órgão de administração debate e aprova o plano estratégico.</p> <p>VII.1.(2) O órgão de administração debate e aprova a política de risco da sociedade, a qual inclui a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.</p>	<p>VII.1.(1) Adotado VII.1.(2) Adotado</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>
VII.2.	A sociedade dispõe de uma comissão especializada ou de um comité composto por especialistas em matéria de risco que reporta regularmente ao órgão de administração.	<p>Adotado</p> <p>21, 31, 38, 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>
VII.3.	O órgão de fiscalização organiza-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.	<p>Adotado</p> <p>38</p>
VII.4.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de risco, <i>compliance</i> e auditoria interna, é 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.	<p>Adotado</p> <p>38, capítulo 2.3. Gestão de Riscos</p>
VII.5.	A sociedade estabelece 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 perspectiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	<p>Adotado</p> <p>21, 38, 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>

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>VII.6.</p> <p>Tendo por base a sua política de risco, a sociedade institui 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>VII.6.(1) Tendo por base a sua política de risco, a sociedade institui uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade,</p> <p>VII.6.(2) (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto,</p> <p>VII.6.(3) (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e</p> <p>VII.6.(4) (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.</p>	<p>VII.6.(1) Adotado VII.6.(2) Adotado VII.6.(3) Adotado VII.6.(4) Adotado</p>	<p>50 a 55 (<i>vide</i> para os pontos 52 e 54, subcapítulo 2.3.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco e subcapítulo 2.3.2. Identificação de Riscos e resposta CTT, capítulo 2.3. Gestão de Riscos)</p>
<p>VII.7.</p> <p>A sociedade institui processos para coligir e processar dados relacionados com a sustentabilidade ambiental e social, para alertar o órgão de administração acerca de riscos em que a sociedade esteja a incorrer e propor estratégias para a sua mitigação.</p>	<p>Adotado</p>	<p>2.2. Linhas estratégicas 4.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5.1.2. Relação com stakeholders e estudo de materialidade</p>
<p>VII.8.</p> <p>A sociedade informa sobre o modo como as alterações climáticas são consideradas na organização e sobre a forma como pondera, nos processos de decisão, a análise do risco climático.</p>	<p>Adotado</p>	<p>2.2. Linhas estratégicas 2.3. Gestão de riscos 4.4. Descarbonização rumo ao net-zero</p>
<p>VII.9.</p> <p>A sociedade informa, no relatório de governo, sobre os termos em que mecanismos de inteligência artificial hajam sido utilizados como instrumento de tomada de decisões pelos órgãos sociais.</p>	<p>Adotado</p>	<p>50</p>
<p>VII.10.</p> <p>O órgão de fiscalização pronuncia-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.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38, 51, 52 e 54 (<i>vide</i> subcapítulos 2.3.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco e 2.3.2. Identificação de Riscos e resposta CTT).</p>
<p>VII.11.</p> <p>O órgão de fiscalização é 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.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38, 51, 52 e 54 (<i>vide</i> subcapítulos 2.3.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco e 2.3.2. Identificação de Riscos e resposta CTT).</p>

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
VIII. Informação e Revisão Legal de Contas			
VIII.1. Informação			
Princípio VIII.1.A.	O órgão de fiscalização, com independência e de forma diligente, assegura que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e adoção de critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro e de sustentabilidade, e para o controlo interno, incluindo a gestão de riscos, a <i>compliance</i> e a auditoria interna.		
Princípio VIII.1.B.	O órgão de fiscalização promove uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VIII.1.1.	O regulamento do órgão de fiscalização impõe que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação 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
VIII.2. Revisão legal de contas e fiscalização			
Princípio VIII.2.A.	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.		
VIII.2.1.	Através de regulamento, o órgão de fiscalização define, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	Adotado	37 e 38
VIII.2.2.	O órgão de fiscalização é 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. VIII.2.2.(1) O órgão de fiscalização é o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, VIII.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.	VIII.2.2.(1) Adotado VII.2.2.(2) Adotado	38
VIII.2.3.	O órgão de fiscalização avalia anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propõe 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 IV.2.4.

“ O número de administradores não executivos que cumpram os **requisitos de independência** deve ser plural e não pode ser inferior a um terço do número total de administradores não executivos. 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, sendo este prazo contado independentemente de coincidir, ou não, com o termo do mandato;*
- 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 IV.2.4. do Código IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 45% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 62,5% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.

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	2.2 Linhas Estratégicas 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	2.2 Linhas estratégicas 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 Descarbonização rumo ao <i>net-zero</i> 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. Poluição 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

Descrição	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		
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	<p>4.5 Envolvimento com as pessoas</p> <p>Anexo III – Indicadores ESG – Tabela 1: Trabalhadores/as</p>
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	<p>4.5.6 Gestão da saúde e bem-estar</p> <p>4.5.7 Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades</p>
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	<p>4.5.4 Avaliação, gestão de talento e experiência do trabalhador/a</p> <p>Anexo IV - Índice GRI</p>
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
IV – DIREITOS HUMANOS		
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
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		Anexo IV – Índice GRI
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 - 21.6 Comissão de Ética - Mecanismos de prevenção da existência de conflitos de interesse

Parte II - Informação sobre os *standards* / diretrizes seguidos

1. Identificação de *standards* 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
--	---	---------------

Proposta de aplicação de resultados



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 €71.957.500,00, 20% correspondem a €14.391.500,00.

Considerando que a reserva legal à data de 31 de dezembro de 2023 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 2023, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2023 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de €70.805.388,90.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de €3.862.898,00 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 2023, no montante global de € 70.805.388,90 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*€ 24.465.550,00

(€0,17 por ação)

Resultados Transitados€ 46.339.838,90

- b. Seja atribuído o montante máximo de €3.862.898,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores e administradores executivos dos CTT, a título de gratificações de balanço.

- * Incluindo as ações próprias em carteira (à data de 31 de dezembro de 2023 eram 4.409.300 ações próprias); na data de pagamento o montante de dividendos correspondente às ações próprias existente em carteira nessa data, no valor de 0,17€ por ação, será alocado a Resultados Transitados.

Lisboa, 19 de março de 2024

O Conselho de Administração

Demonstrações financeiras consolidadas e individuais



7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023
 Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
ATIVO					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	303 205 780	296 994 666	211 273 202	176 432 707
Propriedades de investimento	7	6 183 979	5 975 987	6 183 979	1 440 356
Ativos intangíveis	6	69 408 609	70 639 785	33 238 829	33 842 415
Goodwill	9	80 256 739	80 256 739	—	—
Investimentos em subsidiárias	10	—	—	295 250 006	488 885 561
Investimentos em associadas	11	481	481	—	—
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	—	22 174	—	—
Outros investimentos	13	961 394	3 200 797	6 394	6 394
Empresas do Grupo	53	—	—	50 430 000	11 980 000
Contas a receber	19	—	—	617 421	596 036
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	26 219 905	13 532 000	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	409 388 745	364 706 177	—	—
Outros ativos não correntes	24	1 177 648	3 533 009	463 657	2 764 552
Crédito a clientes bancários	20	1 287 676 223	1 444 412 021	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	961 446	—	—	—
Ativos por impostos diferidos	52	67 823 608	71 395 868	62 844 558	66 134 899
Total do ativo não corrente		2 253 264 557	2 354 669 703	660 308 046	782 082 919
Ativo corrente					
Inventários	18	8 040 976	6 663 470	6 963 458	6 116 951
Contas a receber	19	147 130 876	153 061 555	98 063 438	77 599 554
Crédito a clientes bancários	20	489 888 789	148 801 874	—	—
Empresas do Grupo	53	—	—	305 671	4 207 339
Imposto a receber	38	1 102 700	8 268	2 244 123	—
Diferimentos	21	9 011 875	9 946 772	4 346 353	4 821 962
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	26 478 525	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	128 391 899	364 759 821	—	—
Outros ativos correntes	24	76 482 423	92 545 537	33 100 526	46 108 082
Outros ativos financeiros bancários	16	461 226 081	1 274 575 121	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	23	456 469 298	351 609 634	330 100 458	221 989 472
		1 804 223 442	2 401 972 052	475 124 026	360 843 360
Ativos não correntes detidos para venda	22	200	200	—	—
Total do ativo corrente		1 804 223 642	2 401 972 251	475 124 026	360 843 361
Total do ativo		4 057 488 199	4 756 641 954	1 135 432 072	1 142 926 281
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	26	72 675 000	71 957 500	72 675 000	71 957 500
Ações próprias	27	(10 826 390)	(15 624 632)	(10 826 390)	(15 624 632)
Reservas	27	53 844 057	48 113 244	53 844 057	48 113 244
Resultados transitados	27	64 647 067	83 269 152	64 452 619	74 330 434
Outras variações no capital próprio	27	6 857 207	3 402 039	6 379 500	2 971 088
Resultado líquido do período		36 406 519	60 511 368	37 307 258	70 805 389
Capital próprio atribuível a acionistas da Empresa Mãe		223 603 460	251 628 671	223 832 044	252 553 022
Interesses que não controlam	30	1 326 016	1 624 181	—	—
Total do capital próprio		224 929 476	253 252 852	223 832 044	252 553 022
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	34	—	—	309 007	309 007
Financiamentos obtidos	31	136 197 923	161 080 105	85 259 168	195 121 779
Benefícios aos empregados	32	185 257 617	149 740 115	183 936 635	148 302 105
Provisões	33	12 632 267	26 338 865	5 716 377	19 365 000
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	35	445 226 206	347 131 609	—	—
Diferimentos	21	260 886	671 689	260 885	656 216
Passivos por impostos diferidos	52	9 847 476	4 670 707	2 150 912	768 975
Total do passivo não corrente		789 422 375	689 633 090	277 632 984	364 523 082
Passivo corrente					
Contas a pagar	34	525 211 751	373 961 102	483 771 541	307 348 732
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	36	2 245 329 918	3 090 962 551	—	—
Empresas do Grupo	53	—	—	13 244 406	7 639 356
Benefícios aos empregados	32	22 091 681	22 049 283	22 064 174	21 994 957
Imposto a pagar	38	—	6 666 412	—	5 047 516
Financiamentos obtidos	31	59 756 744	107 934 852	42 948 290	92 554 629
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	15	26 344 517	13 744 154	—	—
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	35	351 654	243 468	—	—
Diferimentos	21	3 678 140	5 110 098	3 071 642	2 376 096
Outros passivos correntes	37	114 161 276	145 324 271	68 866 991	88 888 890
Outros passivos financeiros bancários	16	46 210 667	47 759 822	—	—
Total do passivo corrente		3 043 136 348	3 813 756 012	633 967 044	525 850 176
Total do passivo		3 832 558 723	4 503 389 102	911 600 028	890 373 258
Total do capital próprio e passivo		4 057 488 199	4 756 641 954	1 135 432 072	1 142 926 281

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 DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	
Vendas e serviços prestados	4/41	788 581 734	844 606 406	209 276 291	230 478 529	466 029 627	466 669 945	123 644 627	109 182 780
Margem Financeira	42	74 357 391	98 791 460	20 857 337	26 695 755	—	—	—	—
Outros rendimentos e ganhos operacionais	43	43 685 870	41 821 459	13 700 924	12 622 802	52 980 104	60 025 506	14 634 458	18 999 247
		906 624 995	985 219 324	243 834 552	269 797 086	519 009 731	526 695 450	138 279 085	128 182 027
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	18	(46 905 936)	(14 245 311)	(11 358 795)	(3 363 774)	(18 434 842)	(12 122 329)	(5 714 808)	(2 868 623)
Fornecimentos e serviços externos	44	(343 216 032)	(394 021 022)	(92 099 588)	(121 039 603)	(136 950 803)	(132 533 993)	(35 846 440)	(34 721 931)
Gastos com o pessoal	45	(358 237 092)	(365 020 038)	(92 104 291)	(77 659 960)	(286 335 789)	(276 297 899)	(72 919 915)	(53 356 899)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	46	(3 892 122)	(3 626 435)	(1 101 068)	(2 154 526)	(1 237 446)	845 007	(528 634)	333 813
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	46	(24 772 102)	(24 986 597)	(7 607 607)	(6 903 191)	—	—	—	—
Aumentos / reduções de justo valor	13	—	181 827	—	181 827	—	—	—	—
Provisões (aumentos/reversões)	33	448 929	(1 108 602)	(2 147 921)	(88 866)	3 063 907	(355 424)	(213 857)	(362 346)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	47	(68 413 148)	(65 735 145)	(20 339 956)	(13 824 557)	(44 433 236)	(38 830 229)	(13 663 996)	(4 928 510)
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	15/48	11 110 025	852 271	(1 161 505)	358 687	—	—	—	—
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	—	(44 730)	—	(44 730)	—	—	—	—
Outros gastos e perdas operacionais	49	(20 187 292)	(39 874 904)	(5 095 301)	(24 698 304)	(10 604 283)	(18 816 808)	(2 879 088)	(11 494 791)
Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos	50	3 568 276	187 206	2 292 192	132 039	3 700 990	139 776	2 279 037	121 407
		(850 497 980)	(907 441 480)	(230 725 326)	(249 104 958)	(491 231 503)	(477 971 898)	(129 487 701)	(107 277 880)
		56 127 015	77 777 844	13 109 226	20 692 128	27 778 228	48 723 552	8 791 385	20 904 147
Gastos e perdas financeiros	51	(9 256 346)	(16 869 829)	(2 324 492)	(4 582 693)	(7 456 104)	(15 178 822)	(1 810 926)	(4 532 247)
Rendimentos financeiros	51	30 127	630 582	16 213	(19 577)	1 337 480	3 776 298	523 630	687 015
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(186 962)	(458)	10 860	(452)	18 791 995	29 650 816	2 784 731	10 298 216
		(9 413 181)	(16 239 706)	(2 297 419)	(4 602 722)	12 673 372	18 248 292	1 497 435	6 452 984
Resultado antes de impostos		46 713 834	61 538 139	10 811 807	16 089 406	40 451 600	66 971 844	10 288 820	27 357 131
Imposto sobre o rendimento do período	52	(10 371 649)	(1 095 699)	(2 751 515)	8 854 402	(3 144 342)	3 833 545	(2 193 381)	7 952 011
Resultado líquido do período		36 342 185	60 442 439	8 060 292	24 943 808	37 307 258	70 805 389	8 095 439	35 309 142
Resultado líquido do período atribuível a:									
Detentores de capital		36 406 519	60 511 368	8 100 659	24 983 983	—	—	—	—
Interesses que não controlam	30	(64 334)	(68 929)	(40 367)	(40 175)	—	—	—	—
Resultado por ação:	29	0,25	0,43	0,06	0,18	0,25	0,50	0,06	0,25

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 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	
Resultado líquido do período	36 342 185	60 442 439	8 060 292	24 943 808	37 307 258	70 805 389	8 095 439	35 309 142	
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27	(4 678)	32 674	(76 091)	30 903	502 214	(14 081)	95 660	(15 852)
Variações nas reservas de justo valor	27	(26 746)	—	2 406	—	—	—	—	—
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/32	70 558 124	(5 716 054)	23 282 407	(5 716 054)	69 891 919	(5 713 716)	23 117 981	(5 713 716)
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/52	(19 702 304)	1 555 423	(6 468 115)	1 555 423	(19 569 738)	1 599 841	(6 473 035)	1 599 841
Outras alterações no capital próprio	27/30	827 244	(40 907)	(27 189)	(42 678)	—	—	—	—
Outro rendimento integral do período líquido de impostos		51 651 640	(4 168 864)	16 713 418	(4 172 406)	50 824 395	(4 127 956)	16 740 606	(4 129 727)
Rendimento integral do período		87 993 824	56 273 576	24 773 710	20 771 402	88 131 653	66 677 433	24 836 045	31 179 415
Atribuível a interesses que não controlam		762 910	(109 836)	(67 556)	(82 853)				
Atribuível aos acionistas dos CTT		87 230 914	56 383 412	24 841 266	20 854 255				

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 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023

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 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)	—	20 747 672	(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
Diminuições de capital	26/27	(717 500)	5 293 313	(4 575 813)	—	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2022	27	—	—	—	—	36 406 519	(36 406 519)	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(17 817 109)	—	—	(17 817 109)
Aquisição de ações próprias	27	—	(10 541 092)	—	—	—	—	—	(10 541 092)
Atribuição de ações próprias	27	—	449 537	(1 155 000)	705 463	—	—	—	—
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	—	—	408 000	408 000
		(717 500)	(4 798 242)	(5 730 813)	705 463	18 589 410	(36 406 519)	408 000	(27 950 201)
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	—	—	(40 907)	(40 907)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	15	—	—	—	(4 160 631)	—	—	—	(4 160 631)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	32 674	—	—	32 674
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	60 511 368	(68 929)	60 442 439
Rendimento integral do período		—	—	—	(4 160 631)	32 674	60 511 368	(109 836)	56 273 576
Saldo em 31 de dezembro 2023		71 957 500	(15 624 632)	48 113 244	3 402 039	83 269 152	60 511 368	1 624 181	253 252 852

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 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
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
Diminuições de capital		(2 325 000)	17 152 548	(14 827 548)	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2021		—	—	—	—	37 680 272	(37 680 272)	—
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	223 832 044
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2022	27	—	—	—	—	37 307 258	(37 307 258)	—
Diminuições de capital	26/27	(717 500)	5 293 313	(4 575 813)	—	—	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(17 817 109)	—	(17 817 109)
Aquisição de ações próprias	27	—	(10 541 092)	—	—	—	—	(10 541 092)
Atribuição de ações próprias	27	—	449 537	(1 155 000)	705 463	—	—	—
Outros movimentos	27	—	—	—	—	(9 598 253)	—	(9 598 253)
		(717 500)	(4 798 242)	(5 730 813)	705 463	9 891 896	(37 307 258)	(37 956 454)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	(4 113 875)	—	—	(4 113 875)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	(14 081)	—	(14 081)
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	70 805 389	70 805 389
Rendimento integral do período		—	—	—	(4 113 875)	(14 081)	70 805 389	66 677 433
Saldo em 31 de dezembro de 2023		71 957 500	(15 624 632)	48 113 244	2 971 088	74 330 434	70 805 389	252 553 023

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 2022 E 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		822 216 311	861 167 090	506 671 718	534 966 290
Pagamentos a fornecedores		(442 640 303)	(432 065 542)	(165 685 663)	(158 279 950)
Pagamentos ao pessoal		(333 526 412)	(361 411 760)	(264 486 791)	(275 825 335)
Depósitos de clientes bancários		123 738 597	833 574 737	—	—
Crédito a clientes bancários		(242 912 761)	203 606 686	—	—
Caixa gerada pelas operações		(73 124 568)	1 104 871 210	76 499 264	100 861 005
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(16 360 094)	(1 582 874)	(13 290 780)	747 740
Outros recebimentos/pagamentos		249 493 641	(96 516 278)	166 974 469	(197 744 279)
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		160 008 978	1 006 772 058	230 182 953	(96 135 534)
Fluxos de caixa das atividades de investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		233 440	13 440	6 873 440	461 152
Propriedades de investimento		181 100	—	181 100	1 102 538
Subsídios ao investimento		—	103 028	—	87 555
Investimentos financeiros		292	—	25 502	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	7 193 951	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	452 081 491	210 961 600	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de resultados		—	27 468 531	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	8 625 000	34 720 000	—	—
Juros e rendimentos similares		147 988	2 362 479	56 478	2 143 231
Dividendos		—	—	1 150 000	62 620
Empréstimos concedidos		—	—	6 542 000	12 000 000
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(16 059 208)	(14 832 739)	(8 524 682)	(9 290 065)
Ativos intangíveis		(17 821 957)	(16 008 104)	(8 563 602)	(7 859 712)
Propriedades de investimento		—	—	—	—
Investimentos financeiros	8	(650 000)	(2 249 180)	(7 200 000)	(29 212 146)
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	(1 146 911)	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	(661 922 859)	(405 659 071)	—	—
Depósitos no Banco de Portugal		(3 248 100)	(5 439 600)	—	—
Aplicações no Banco Central		(450 200 000)	(809 457 000)	—	—
Outros ativos financeiros bancários		(4 800 000)	(36 750 000)	—	—
Empréstimos concedidos	53	—	—	(2 442 000)	(3 550 000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		(687 385 773)	(1 014 766 616)	(11 901 764)	(34 054 827)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos	31	51 533	94 757 177	—	94 686 630
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		867 000	408 000	—	—
Depósitos de outras instituições de crédito		1 084 308	1 000 000	—	—
Títulos de dívida emitidos	35	201 500 000	—	—	—
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos	31	(15 812 839)	(16 964 205)	(15 364 146)	(16 641 983)
Depósitos de outras instituições de crédito		(1 084 308)	(1 000 000)	—	—
Juros e gastos similares		(433 312)	(2 557 800)	(246 678)	(2 731 931)
Passivos de locação	31	(33 708 341)	(37 045 659)	(23 150 398)	(25 266 623)
Aquisição de ações próprias	27	(21 573 976)	(10 153 539)	(21 573 976)	(10 153 539)
Títulos de dívida emitidos	35	(32 015 401)	(98 130 907)	—	—
Dividendos	28	(17 656 441)	(17 888 170)	(17 656 441)	(17 817 109)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		81 218 224	(87 575 103)	(77 991 640)	22 075 445
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		(446 158 570)	(95 569 661)	140 289 549	(108 114 915)
Caixa e seus equivalentes no início do período		856 957 546	410 798 975	189 818 607	330 108 157
Caixa e seus equivalentes no fim do período	23	410 798 975	315 229 314	330 108 157	221 993 241
Caixa e seus equivalentes no fim do período					
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		23 185 900	28 625 500	—	—
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT		22 492 340	7 758 807	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(7 917)	(3 988)	(7 699)	(3 768)
Caixa e seus equivalentes (Balanço)		456 469 298	351 609 634	330 100 458	221 989 472

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)

ÍNDICE

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	279
1. INTRODUÇÃO	290
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)	290
1.2 Atividade	291
2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS MATERIAIS	294
2.1 Bases de apresentação	294
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa.....	295
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2023 ou não adotadas antecipadamente:.....	296
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:.....	296
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:.....	297
2.2 Princípios de Consolidação	297
2.3 Relato por segmentos	299
2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira	299
2.5 Ativos fixos tangíveis	299
2.6 Ativos intangíveis	300
2.7 Propriedades de investimento	301
2.8 Imparidade de ativos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, exceto goodwill	301
2.9 Goodwill	302
2.10 Concentração de atividades empresariais	302
2.11 Ativos financeiros	304
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado.....	305
2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.....	306
2.11.3. Desreconhecimento de ativos financeiros.....	306
2.11.4. Crédito abatido ao ativo ("write-off").....	307
2.11.5. Modificação dos ativos financeiros.....	307
2.12 Capital	308
2.13 Passivos financeiros	308
2.14 Compensação de instrumentos financeiros	310
2.15 Pagamento baseado em ações	310
2.16 Operações de titularização	310
2.17 Imparidade de ativos financeiros	311
2.18 Inventários	314
2.19 Distribuição de dividendos	315
2.20 Benefícios aos empregados	315
2.21 Provisões e passivos contingentes	319
2.22 Rédito	321
2.23 Subsídios obtidos	324
2.24 Locações	324
2.25 Encargos financeiros	326
2.26 Impostos	326
2.27 Especialização	328
2.28 Prestação do serviço de mediação de seguros	328
2.29 Julgamentos e estimativas	328
2.30 Demonstração dos fluxos de caixa	332

2.31 Eventos subsequentes	333
3. ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS	333
4. RELATO POR SEGMENTOS	334
5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	342
6. ATIVOS INTANGÍVEIS	350
7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	353
8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO	356
9. GOODWILL	362
10. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS	365
11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS	367
12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS	368
13. OUTROS INVESTIMENTOS	369
14. INVESTIMENTO EM TÍTULOS	370
15. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR	284
16. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	374
17. GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS	376
18. INVENTÁRIOS	394
19. CONTAS A RECEBER	396
20. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS	400
21. DIFERIMENTOS	407
22. ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS	408
23. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	408
24. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES	412
25. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS	414
26. CAPITAL	416
27. AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS	417
28. DIVIDENDOS	421
29. RESULTADOS POR AÇÃO	422
30. INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	423
31. FINANCIAMENTOS OBTIDOS	423
32. BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS	427
33. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS	437
34. CONTAS A PAGAR	442
35. TÍTULOS DE DÍVIDAS EMITIDOS AO CUSTO AMORTIZADO	444
36. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS	448
37. OUTROS PASSIVOS CORRENTES	449
38. IMPOSTO A RECEBER/PAGAR	450
39. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS	450
40. SUBSÍDIOS OBTIDOS	458
41. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS	459
42. MARGEM FINANCEIRA	460
43. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS	461
44. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	462
45. GASTOS COM O PESSOAL	463
46. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	467
47. DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES)	468
48. RESULTADOS DE ATIVOS/ PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	468
49. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS	469
50. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO/ REMENSURAÇÃO DE ATIVOS	471
51. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS	471

52. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO	472
53. PARTES RELACIONADAS	479
54. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES	484
55. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS	484
56. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS	484
57. OUTRAS INFORMAÇÕES	487
58. EVENTOS SUBSEQUENTES	489

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.

Posteriormente, na Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2023 e ainda no seguimento do programa de recompra de ações próprias supramencionado, e cujo âmbito foi alargado em 27 de julho de 2022, foi aprovada a redução do capital social em 717 500 Euros. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações próprias representativas de 0,997% do capital social dos CTT adquiridas .

Deste modo, o capital social dos CTT passou a ser de 71 957 500 Euros, representado por 143 915 000 ações com um valor nominal de cinquenta cêntimos por ação, tendo sido consequentemente alterados os Estatutos da Sociedade.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros por esta ser a moeda principal das operações do **Grupo** e da **Empresa**.

As ações dos CTT encontram-se cotadas na Euronext Lisbon.

As demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas para emissão em 19 de março de 2024.

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., 1520 Innovation Fund (anteriormente designado por Fundo 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 novamente 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 voltou a alargar 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. pelo Grupo, o âmbito de atividade passou a incorporar a gestão, compra, venda, produção, instalação, armazenagem e manutenção de cacifos eletrônicos 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 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.

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.
- No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de março de 2023, conforme comunicado ao mercado em 26 de janeiro de 2023. A atualização corresponde a uma variação média anual do preço de 6,58%. A variação média anual global dos preços, que reflete também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, é de 6,24%.
- A partir de 1 de fevereiro de 2024, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 9,49%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2024, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 8,91%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

2. Sobre os indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho:

- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 permanecem em vigor até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho.

- A 24 de outubro de 2023, a ANACOM aprovou o projeto de proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, sobre o qual os CTT se pronunciaram a 27 de dezembro de 2023. Os critérios de qualidade serão aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, 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;
- No que concerne ao mecanismo de compensação aplicável por eventuais incumprimentos dos indicadores de qualidade de serviço, enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, 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, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de outras coimas ou multas contratuais previstas na lei e no contrato. Na sequência da definição 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 em vigor os critérios de densidade e ofertas mínimas de serviço, cabendo aos CTT propor a sua alteração, a qual depende de aprovação da ANACOM;
- Em 7 de novembro de 2023, a ANACOM aprovou a alteração do reporte dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços por referência aos Censos de 2021, substituindo os Censos 2011, a fim de se atualizar os dados com informação recente.

No âmbito do artigo 6º do Regulamento (UE) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entregas de encomendas e respetiva comunicação à Comissão Europeia, a ANACOM aprovou, a 27 de junho de 2023, a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias do ano 2023.

2. Políticas contabilísticas materiais

As políticas contabilísticas materiais 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 2023.

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 2023, 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 2023 e descritas na Nota 2.2 a 2.31, 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 2023.

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:

- **IFRS 17 – Contratos de Seguro** - A IFRS 17 substitui a IFRS 4 e 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.
- **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.
- **Alterações à IAS 1 – Divulgação de políticas contabilísticas** - Estas alterações pretendem auxiliar uma 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 deve considerar não só a dimensão das transações como também outros eventos ou condições e a natureza dos mesmos.
- **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.
- **Alterações à IAS 12 – Imposto diferido relacionados com ativos e passivos decorrentes a uma transação única** - A IAS 12 passa a exigir que uma entidade reconheça imposto diferido quando o seu reconhecimento inicial dê origem a montantes iguais de diferenças temporárias tributáveis e diferenças temporárias 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. Este facto é particularmente importante na determinação da existência de diferenças temporárias no reconhecimento inicial do ativo ou do passivo, na medida em que a exceção de reconhecimento inicial não é aplicável às transações que originaram diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais. Entre as transações aplicáveis encontram-se o registo de (i) ativos sob direito de uso e passivos de locação; (ii) provisões para desmantelamento, restauro

ou passivos semelhantes, e os correspondentes montantes reconhecidos como parte do custo do ativo relacionado, quando na data do reconhecimento inicial não relevem para efeitos fiscais.

Esta alteração é de aplicação retrospectiva.

- **Alterações à IAS 12 – Reforma Fiscal Internacional – Regras-Modelo do Segundo Pilar** - Estas alterações surgem no âmbito da implementação das regras do Global Anti-Base Erosion (“Globe”) da OCDE, as quais poderão implicar impactos significativos no apuramento de impostos diferidos que à data de emissão destas alterações são difíceis de estimar. Estas alterações introduzem uma exceção temporária à contabilização de impostos diferidos decorrentes da aplicação das regras-modelo do segundo pilar da OCDE, e adicionalmente institui novos requisitos de divulgações específicos para as entidades afetadas.

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 2023 e 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:

- **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.

Estas alterações devem ser aplicadas retrospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2024.

- **Alterações à IFRS 16 - Passivos de locação em transações de venda e relocação** - Esta alteração à IFRS 16 introduz orientações relativamente 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 maior impacto quando alguns ou todos os pagamentos de locação são pagamentos de locação variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa. Ao mensurar subsequentemente os passivos de locação, os vendedores-locatários deverão determinar os “pagamentos de locação” e “pagamentos de locação revistos” de maneira que estes não venham a reconhecer ganhos/perdas) relativamente ao direito de uso que retêm.

Estas alterações devem ser aplicadas retrospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2024.

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 2023. 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 a IAS 7 e IFRS 7 - Divulgações: Acordos de financiamento de fornecedores** - Estas alterações à IAS 7 - Demonstração de Fluxos de Caixa e à IFRS 7 - Instrumentos Financeiros: Divulgações, visam esclarecer as características de um acordo de financiamento de fornecedores e introduzem requisitos de divulgação adicionais quando tais acordos existam. Os requisitos de divulgação destinam-se a auxiliar os utilizadores das demonstrações financeiras a compreender os efeitos dos acordos de financiamento do fornecedor quanto aos passivos, fluxos de caixa e exposição ao risco de liquidez da entidade.

As alterações entram em vigor no período com início em ou após 1 de janeiro de 2024. A adoção antecipada é permitida, contudo deverá ser divulgada.

- **Alterações a IAS 21 - Os Efeitos das Alterações nas Taxas de Câmbio: Falta de permutabilidade** - Esta alteração visa clarificar a forma de avaliar a permutabilidade de uma moeda, e como deve ser determinada a taxa de câmbio quando esta não é permutável por um longo período. A alteração especifica que uma moeda deverá ser considerada permutável quando uma entidade é capaz de obter a outra moeda dentro de um período que permita uma gestão administrativa normal, e através de um mecanismo de troca ou de mercado em que uma operação de troca crie direitos obrigações passíveis de execução. Se uma moeda não puder ser trocada por outra moeda, uma entidade deverá estimar a taxa de câmbio na data de mensuração da transação. O objetivo será determinar a taxa de câmbio que seria aplicável, na data de mensuração, para uma transação similar entre participantes de mercado. As alterações referem ainda que uma entidade pode utilizar uma taxa de câmbio observável sem proceder a qualquer ajustamento.

As alterações entram em vigor no período com início em ou após 1 de janeiro de 2025. A adoção antecipada é permitida, contudo deverá ser divulgada os requisitos de transição aplicados.

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 2023. 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 que não controlam". Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos interesses que não controlam 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 que não controlam 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 que não controlam, 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 Outras variações 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.

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:

	2022		2023	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN) (1)	67,45000	66,38000	69,87000	68,49417
Dólar dos USA (USD) (1)	1,06660	1,04998	1,10500	1,08285
Direitos de saque especial (DTS) (2)	1,25291	1,25651	1,21753	1,22668

(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 2.21 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 com 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:

- uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços ou para finalidades administrativas; ou
- 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

Os investimentos financeiros em empresas subsidiárias encontram-se registados na demonstração da posição financeira individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10).

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.

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 2.21).

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.

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 e Empresa** 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 excecional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - “Instrumentos financeiros”. A reclassificação é aplicada prospetivamente 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 2.22.

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 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.

O **Grupo** classifica os instrumentos de capital próprio, que são detidos para negociação, ao justo valor através de resultados.

2.11.3 Desreconhecimento de ativos financeiros

- i) O **Grupo** e a **Empresa** 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
 - retiver 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 controlo. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controlo.

2.11.4 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.

2.11.5 Modificação dos ativos financeiros

Se as condições de um ativo financeiro forem modificadas, o **Grupo** e a **Empresa** 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 2.11.3 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 cumprirem 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 nocional).

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 três operações de titularização de crédito ao consumo (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 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.

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 com perda económica;
- 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 e Supranacionais		Os títulos de dívida pública da zona euro e de instituições europeias
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 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.

2.20 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 ou alterações de plano são reconhecidos na demonstração dos resultados quando incorridos na rubrica de Gastos com Pessoal.

Benefícios pós-emprego - Cuidados de saúde

- Plano de Ação Social

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.

Com o objetivo de assegurar a sustentabilidade futura do Regime das Obras Sociais, bem como, a sua manutenção e qualidade do mesmo, a Empresa encetou um processo negocial com as ERCT para chegar a acordo com as mesmas, propondo e acomodando um conjunto de medidas para alterar o referido Regime. Não tendo sido possível chegar a acordo com todas as ERCT e com o objetivo de termos uma solução de continuidade, foi denunciado o Regulamento das Obras Sociais, com efeitos a 31 de dezembro de 2023, e aprovado um normativo interno equivalente onde foram ajustadas algumas condições nos cuidados de saúde, entrando em vigor a 1 de janeiro de 2024, o Plano de Ação Social.

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 2,75% 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 Plano de Ação Social dos CTT e a gestão é assegurada pela Gestão de Bem Estar da Direção de Recursos Humanos 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 Plano de Ação Social (“PAS”), de acordo com os seguintes critérios:

- Trabalhadores com 50 ou mais anos: manutenção dos benefícios de saúde, para o próprio e familiares inscritos conforme PAS, através de uma apólice de seguro de saúde, com pagamento de quotas no mesmo montante que vinham pagando (2,75% 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 PAS, 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 2023, havia 157 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 2023, havia 14 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 (3 529 beneficiários em 31 de dezembro de 2022 e 3 541 beneficiários em 31 de dezembro de 2023), 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 2022 e 31 de dezembro de 2023 havia 65 e 58 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. Este complemento esteve em vigor até 31 de dezembro de 2023, pelo que, a partir de 2024, deixará de ser pago pelos CTT.

Em 31 de dezembro de 2022, havia 6 beneficiários nestas condições, a receber um valor mensal de 177,64 Euros, 12 meses por ano, até ao final de 2023.

- 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.

2.21 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 necessariamente consequentes da reestruturação.

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.

2.22 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 bônus” 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**.

A definição dos preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal, encontra-se explicado em detalhe na nota 1.2 - Atividade.

O rédito 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 2.28.

2.23 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.

2.24 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 exatáveis 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** irão 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.

2.25 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.

2.26 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 do 1520 Innovation Fund (anteriormente designado por 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.

2.27 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.

2.28 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”.

2.29 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 2.9. 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 respectiva 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 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 a resposta às alterações climáticas pode afetar a percepção e imagem que têm do Grupo CTT, com potencial impacto, negativo ou positivo, na reputação e nas receitas da Empresa. Adicionalmente, a regulamentação europeia em matéria de relato não financeiro tem vindo a aumentar em exigência e em complexidade, trazendo requisitos de reporte relacionados com alterações climáticas e com a cadeia de valor, entre outros, particularmente exigentes para as empresas. Assim, é 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 para reduzir as suas emissões carbónicas, diretas e indiretas, em mais de metade até 2030 (ano base 2021), compensando as remanescentes com vista a atingir um balanço neutro em carbono. 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 com o respetivo desempenho ESG, a transição energética e as 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 2023, 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 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 2023 ficou marcado, sobretudo, pela continuação do conflito armado na Ucrânia e pela escalada da violência no Médio Oriente, que culminou num conflito armado que se arrasta desde outubro de 2023, ao qual se seguiu um novo conflito no Mar Vermelho, com consequências

económicas e sociais a nível global. As últimas projeções do Banco de Portugal previam uma recuperação da atividade económica gradual ao longo do próximo ano, beneficiando da aceleração da procura externa, do efeito da descida da inflação no rendimento das famílias e do impulso dos fundos europeus no investimento. No entanto, o escalar dos conflitos no Médio Oriente e no Mar Vermelho, onde passa uma importante rota do comércio mundial, tornam incertos os impactos destes conflitos na economia mundial, e consequentemente na economia portuguesa.

O próximo ano será, por conseguinte, novamente, um ano desafiante e de incerteza, com a economia condicionada pela incerteza geopolítica, cujos impactos no grupo, não são quantificáveis à data.

No entanto, para fazer face ao atual contexto económico, o **Grupo** continuou a explorar alguns mecanismos adotados nos anos anteriores 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. Iniciativas de controlo e eficiência na gestão interna de custos, e;
- d. Conforme comunicado ao mercado em 4 de janeiro de 2024, foi estabelecida a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas ocorrida a partir de 1 de fevereiro de 2024, correspondendo a uma variação média anual do preço de 9,49%. Esta atualização é realizada no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022. Enquadrada na política tarifária da **Empresa** para o ano 2024, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 8,91%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

2.30 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).

2.31 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 2023, 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.

O **Grupo** e a **Empresa** reconheceram, de forma prospetiva, a seguinte alteração de estimativa na preparação das demonstrações financeiras:

- O **Grupo** procedeu à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos intangíveis, destacando-se o software aplicacional, pertencente à classe de programas de computador, estendendo as mesmas de 3 para 6 anos. A revisão da vida útil foi efetuada com referência a 1 de janeiro de 2023 e tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada. As alterações nas vidas úteis são contabilizadas prospetivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da amortização anual de 2023 em 1 772 milhares de euros para o **Grupo** (nota 6);
- O **Grupo** e a **Empresa** procederam, igualmente, à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos fixos tangíveis, destacando-se as seguintes: o equipamento informático da classe de equipamento administrativo, estendendo as mesmas, essencialmente, de 3 para 6 anos; ii) máquinas de tratamento da classe de equipamento básico, estendendo as mesmas, essencialmente, de 8 para 15 anos; e iii) obras em edifícios alheios na classe de Edifícios e outras construções, tendo neste caso sido avaliada a sua vida útil em conjunto com o prazo da locação subjacente. A revisão da vida útil foi efetuada com referência a 1 de janeiro de 2023 e tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada, bem como a análise das vidas úteis praticadas para ativos similares pelos *Peer Groups* do Grupo CTT. As alterações nas vidas úteis, como referido anteriormente, são contabilizadas prospetivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da depreciação para o período findo em 31 de dezembro de 2023 de 1 830 milhares de euros para o **Grupo** e 1 039 milhares de Euros para a **Empresa**. (nota 5).

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.

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 1520 Innovation Fund (anteriormente designado por Fundo 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 2022 e de 2023 são as seguintes:

Milhares de Euros	31.12.2022				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	
Rendimentos operacionais	460 920	259 014	60 713	125 978	906 625
Vendas e serviços prestados	452 632	258 409	59 499	18 041	788 582
<i>Prestação de serviços</i>	417 257	258 386	45 247	18 041	738 932
<i>Vendas</i>	35 375	23	14 252	—	49 650
Margem Financeira	—	—	—	74 357	74 357
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8 288	605	1 214	33 580	43 686
Gastos operacionais - EBITDA	409 280	234 695	29 757	103 603	777 335
Gastos com o pessoal	293 488	29 756	1 017	27 582	351 843
Fornecimentos e serviços externos	92 691	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)	40 942	15 795	109	7 931	64 777
EBIT Recorrente	10 697	8 525	30 847	14 444	64 512
Itens específicos	14 198	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)	5 411	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)
EBT					46 714
Imposto sobre o rendimento do período					10 372
Resultado líquido					36 342
Interesses não controlados					(64)
Resultado líquido atribuível a detentores capital do Grupo CTT					36 407

Milhares de Euros	31.12.2023				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	434 113	340 586	62 780	147 740	985 219
Vendas e serviços prestados	425 558	339 497	61 116	18 435	844 606
<i>Prestação de serviços</i>	417 871	339 358	54 097	18 435	829 761
<i>Vendas</i>	7 687	140	7 019	—	14 846
Margem Financeira	—	—	—	98 791	98 791
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8 555	1 088	1 664	30 514	41 821
Gastos operacionais - EBITDA	388 184	305 025	26 249	113 880	833 338
Gastos com o pessoal	308 905	39 934	3 040	30 769	382 648
Fornecimentos e serviços externos	81 792	263 008	2 188	44 480	391 467
Outros gastos	14 033	1 936	7 089	10 331	33 389
Imparidades e Provisões	(1 447)	1 672	7	25 603	25 835
Prestações internas de serviços	(15 098)	(1 526)	13 927	2 697	—
EBITDA	45 929	35 561	36 531	33 860	151 881
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	39 950	15 826	136	8 419	64 330
EBIT Recorrente	5 980	19 735	36 395	25 441	87 551
Itens específicos	5 987	3 665	—	122	9 773
<i>Reestruturações empresariais</i>	(17 779)	384	—	—	(17 395)
<i>Gastos com estudos e projetos estratégicos</i>	1 694	412	—	—	2 106
<i>Outros rendimentos e gastos não recorrentes</i>	22 071	2 869	—	122	25 062
EBIT	(7)	16 070	36 395	25 319	77 778
Resultados financeiros					(16 240)
<i>Gastos e perdas financeiros</i>					(16 870)
<i>Rendimentos financeiros</i>					631
<i>Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos</i>					—
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					61 538
Imposto sobre o rendimento do período					1 096
Resultado líquido					60 442
Interesses que não controlam					(69)
Resultado líquido atribuível a detentores capital do Grupo CTT					60 511

A 31 de dezembro de 2023, os itens específicos ascenderam 9,8 milhões de euros devido a (i) reestruturações, nomeadamente acordos de suspensão de contratos de trabalho (+21,3 milhões de euros), (ii) novas condições definidas no Plano de Ação Social (PAS) (-38,7 milhões de euros), (iii) projetos estratégicos (+2,1 milhões de euros), (iv) reforço das perdas por imparidades (+13,9 milhões de euros), incluindo extraordinárias e os gastos relacionados com ao término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede e (v) custos de transação associados ao arranque do negócio Real Estate (+10,9 milhões de euros), incluindo os impostos pagos na aquisição dos imóveis. No âmbito dos acordos de suspensão de contratos de trabalho é de referir que o montante de 21,3 milhões de euros se refere (i) a um custo relativo a saídas que se verificaram ainda durante o ano de 2023 (116 trabalhadores pelo custo global de 7,9 milhões de euros) e (ii) a uma provisão no montante de 13,4 milhões de euros já registada em 2023, para a saída de cerca de 200 trabalhadores, a qual se estima que aconteça em 2024.

Com referência a 31 de dezembro de 2023, os rendimentos operacionais dos segmentos "Correio", "Expresso & Encomendas" e "Banco" representaram 44%, 35% e 15% respetivamente, dos rendimentos operacionais consolidados. Contudo, os gastos com fornecimentos e serviços externos alocados àqueles segmentos ascenderam a 21%, 67% e 11%, respetivamente, enquanto que os gastos com pessoal ascenderam a 81%, 10% 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	2022	2023
Correio e Outros	460 920	434 113
Correio transacional	341 650	342 620
Correio editorial	12 343	11 692
Encomendas (SU)	7 690	7 575
Correio publicitário	17 506	12 957
Filatelia	4 561	4 427
Soluções empresariais	67 258	44 751
Outros	9 912	10 092
Expresso & encomendas	259 014	340 586
Portugal	132 185	149 078
CEP	118 886	135 830
Carga	4 889	3 950
Banca	4 279	4 266
Logística	3 433	3 895
Outros negócios	698	1 137
Espanha	122 950	186 814
Moçambique	3 880	4 694
Serviços Financeiros & Retalho	60 713	62 780
Prod Poupança e seguros	34 152	44 862
Vales	5 982	4 167
Pagamento serviços	1 519	1 470
Produtos e Serviços de Retalho	18 049	10 786
Outros	1 011	1 494
Banco	125 978	147 740
Margem Financeira	74 357	98 791
Juros e rendimentos (+)	80 960	132 653
Juros e encargos (-)	(6 602)	(33 862)
Comissões Recebidas	45 470	46 183
Créditos	5 209	5 008
Poupança e Seguros	7 660	8 114
Contas e Cartões	13 956	14 010
Pagamentos	18 541	18 963
Outras comissões recebidas	105	89
Outros	6 151	2 765
Total	906 625	985 219

As principais variações ocorridas na receita do **Grupo** face ao período homólogo, são explicadas como segue:

- O decréscimo de 6% no segmento “Correio e Outros” foi, sobretudo, influenciado por dois efeitos registados em 2022: a receita do projeto de venda de computadores do negócio soluções empresariais e a receita adicional do correio internacional de saída em fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa.
- O segmento “Expresso & Encomendas” assistiu a um aumento de 32% face ao período homólogo, devido, sobretudo, a um aumento do tráfego tanto em Portugal como em Espanha. Este crescimento foi suportado, essencialmente, por clientes de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* internacionais.
- O segmento “Serviços Financeiros & Retalho” assistiu a um aumento de 3%, quando comparado com 2022, devido sobretudo à subscrição de títulos de dívida pública pelos consumidores, em especial dos certificados de aforro, que registaram comportamentos distintos no decorrer do ano. Nos primeiros cinco meses de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de emissão, induzidos pela maior atratividade do produto. Já nos restantes meses, com a alteração das condições de comercialização, nomeadamente, com taxas de juro máximas mais baixas, o aumento do prazo de subscrição e a diminuição do montante máximo que pode ser aplicado, inverteram o seu posicionamento no mercado, levando ao decréscimo da sua subscrição.
- O segmento “Banco” verificou um aumento de 17% na receita. Este crescimento contou com o aumento dos juros recebidos do crédito habitação e crédito automóvel, beneficiando da subida das taxas de juro e do crescimento de volume.
- O decréscimo apresentado na linha dos produtos e serviços de retalho ocorreu sobretudo devido a uma estratégia de reposicionamento da rede de retalho, que incluiu, nomeadamente, a decisão de descontinuar a comercialização de alguns produtos, como as “raspadinhas” em julho de 2023, que impactou a evolução desta atividade em 2023.

A decomposição do rédito, correspondente às vendas e prestações de serviços e margem financeira, para o período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, pelas fontes de rédito identificados na nota 2.22 – Rédito, são detalhadas conforme segue:

Natureza	2022				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	
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

Natureza	2023				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	409 334 969	—	—	—	409 334 969
Serviços expresso	—	339 497 401	—	—	339 497 401
Venda produtos Merchandising	—	—	1 363 871	—	1 363 871
Apartados	—	—	1 448 803	—	1 448 803
Serviços postais internacionais (*)	16 223 054	—	—	—	16 223 054
Comissões Serviços Financeiros	—	—	58 303 484	117 226 284	175 529 769
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	425 558 023	339 497 401	61 116 157	117 226 284	943 397 866

(*) Correio Inbound

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

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

Ativos (Euros)	31.12.2023					Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	
Ativos intangíveis	33 064 911	9 372 295	370 257	25 116 537	2 715 785	70 639 785
Ativos fixos tangíveis	211 328 362	78 938 956	2 440	5 589 055	1 135 853	296 994 666
Propriedades de investimento	—	—	—	—	5 975 987	5 975 987
Goodwill	16 216 237	2 955 753	—	61 084 749	—	80 256 739
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	71 395 868	71 395 868
Contas a receber	—	—	—	—	153 061 555	153 061 555
Crédito a clientes bancários	—	—	—	1 593 213 895	—	1 593 213 895
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	13 532 000	—	13 532 000
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	729 465 998	—	729 465 998
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	1 274 575 121	—	1 274 575 121
Outros ativos	14 782 642	33 497 865	14 756 030	36 747 820	16 136 151	115 920 508
Caixa e equivalentes de caixa	—	34 360 429	—	97 737 671	219 511 534	351 609 634
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	200	—	200
	275 392 152	159 125 299	15 128 727	3 837 063 045	469 932 733	4 756 641 954

As adições de ativos não correntes por segmento detalham-se como segue:

	2022				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	
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

	2023				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	
Ativos intangíveis	8 694 521	3 417 750	173 119	6 114 698	18 400 088
Ativos fixos tangíveis	13 644 454	15 872 734	26 888	1 778 632	31 322 707
	22 338 975	19 290 484	200 006	7 893 330	49 722 794

Detalhamos seguidamente os motivos subjacentes à não alocação a qualquer segmento de negócio dos seguintes ativos:

- “Ativos intangíveis” (2 715 785 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” (1 135 853 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” (5 975 987 Euros): Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento;
- “Ativos por impostos diferidos” (71 395 868 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” (153 061 555 Euros): Este valor não é passível de alocação, devido à existência de clientes multiproducto cujos valores a receber correspondem a mais do que um segmento;
- “Outros ativos” (16 136 151 Euros): Este montante corresponde, essencialmente, às rubricas de diferimentos e outros ativos correntes e não correntes, que respeitam na sua maioria aos CTT, S.A. e que estando afetas a diferentes segmentos, a sua alocação não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- “Caixa e equivalentes de caixa” (219 511 534 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:

	31.12.2022				
	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
Empréstimos 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
Empréstimos 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

	31.12.2023				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Financiamentos não correntes	112 604 706	46 244 965	18 990	2 211 445	161 080 105
Empréstimos bancários	33 390 061	—	—	—	33 390 061
Papel Comercial	34 947 466	—	—	—	34 947 466
Passivos de locação	44 267 179	46 244 965	18 990	2 211 445	92 742 578
Financiamentos correntes	89 576 284	17 185 189	6 940	1 166 439	107 934 852
Empréstimos bancários	74 541 219	7 854 338	—	—	82 395 558
Papel Comercial	22 067	—	—	—	22 067
Passivos de locação	15 012 997	9 330 851	6 940	1 166 439	25 517 227
	202 180 990	63 430 153	25 930	3 377 884	269 014 958

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2022	2023
Rendimentos - Portugal	602 999	582 827
Rendimentos - outros países	185 582	261 779
	788 582	844 606

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 178 893 milhares de Euros (2022; 118 875 Euros)

5. Ativos fixos tangíveis

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos “Ativos fixos tangíveis”, bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

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	104 366 120	36 046 441	143 862	6 008 257	5 980 396	4 018 810	152 577	114 442 219	303 205 780

2023										
Grupo	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	35 608 901	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
Aquisições	—	377 331	5 907 723	38 854	4 397 337	992 122	5 963 623	18 583	—	17 695 573
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	13 627 135	13 627 135
Alienações	—	—	(988 366)	(4 053)	(502)	—	—	—	—	(992 921)
Transferências e abates	—	3 575 999	2 315 415	—	195 229	(208 079)	(8 175 333)	(100 908)	(14 766 030)	(17 163 708)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 667 586)	(1 667 586)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	21 942 433	21 942 433
Regularizações	—	(1 000)	(85 934)	(1 893)	(1 903)	22 119	52 144	—	150 020	133 554
Saldo final	35 608 901	347 206 781	188 307 741	3 682 410	78 897 996	29 373 413	1 859 244	70 252	276 890 540	961 897 279
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 561 803	238 669 491	145 112 462	3 505 640	68 299 578	22 570 731	—	—	139 745 187	621 464 892
Depreciações do período	—	10 259 034	4 874 132	65 497	1 820 743	1 469 622	—	—	33 667 816	52 156 843
Alienações	—	—	(685 376)	(3 725)	(309)	—	—	—	—	(689 410)
Transferências e abates	—	(1 203 258)	(24 940)	—	(12 843)	(101 548)	—	—	(5 151 501)	(6 494 090)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 574 152)	(1 574 152)
Regularizações	—	(461)	(30 400)	(1 268)	(1 514)	(1 315)	—	—	59 681	24 724
Saldo final	3 561 803	247 724 805	149 245 878	3 566 144	70 105 656	23 937 490	—	—	166 747 031	664 888 807
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Aumentos	—	280 550	—	—	—	—	—	—	4 896 310	5 176 860
Reversões	—	(499 390)	—	—	—	—	(2 319)	—	(8 313 472)	(8 815 181)
Saldo final	—	—	—	—	—	—	13 806	—	—	13 805
Ativos fixos tangíveis líquidos	32 047 098	99 481 976	39 061 863	116 266	8 792 340	5 422 117	1 859 244	70 252	110 143 510	296 994 666

As depreciações contabilizadas no **Grupo**, no montante de 52 156 843 Euros (48 607 942 Euros em 31 de dezembro de 2022), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 47).

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo à **Empresa** foi o seguinte:

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	92 188 720	15 785 203	41 381	4 894 186	4 753 164	2 567 203	51 668	62 031 058	211 273 202

2023										
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	32 522 423	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
Aquisições	—	—	1 903 992	38 854	3 738 840	736 994	2 533 736	18 583	—	8 971 000
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	57 553 755	57 553 755
Alienações	(25 760 202)	(208 996 323)	(521 727)	—	—	—	—	—	—	(235 278 252)
Transferências e abates	—	2 333 242	(3 786)	—	(18 298)	(180 703)	(4 034 847)	—	(14 276 953)	(16 181 346)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	22 554 425	22 554 425
Regularizações	—	—	—	—	—	21 147	—	—	—	21 147
Saldo final	6 762 221	112 267 883	130 988 036	2 561 288	68 636 675	26 350 915	1 066 091	70 252	238 178 335	586 881 696
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 561 803	226 523 405	113 824 354	2 481 053	60 021 946	21 004 188	—	—	106 898 889	534 315 638
Depreciações do período	—	5 661 307	2 263 415	13 413	1 444 786	1 241 160	—	—	23 514 120	34 138 202
Alienações	(2 640 049)	(148 952 541)	(479 919)	—	—	—	—	—	—	(152 072 510)
Transferências e abates	—	(1 125 542)	(1 010)	—	(6 271)	(111 674)	—	—	(4 761 331)	(6 005 828)
Regularizações	—	79 155	(79 155)	—	—	—	—	—	59 681	59 681
Saldo final	921 754	82 185 784	115 527 685	2 494 467	61 460 461	22 133 674	—	—	125 711 359	410 435 183
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Aumentos	—	280 550	—	—	—	—	—	—	4 896 310	5 176 860
Reversões	—	(499 390)	—	—	—	(2 319)	—	—	(8 313 472)	(8 815 181)
Saldo final	—	—	—	—	—	13 806	—	—	—	13 806
Ativos fixos tangíveis líquidos	5 840 467	30 082 100	15 460 351	66 821	7 176 213	4 203 436	1 066 091	70 252	112 466 976	176 432 707

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 34 138 202 Euros (34 588 766 Euros em 31 de dezembro de 2022), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 47).

No âmbito da operação de transação de ativos imobiliários, descrita em detalhe na nota 8, a 27 de novembro de 2023, a **Empresa** procedeu à transferência de 360 imóveis à CTT IMO Yield, resultante do desreconhecimento de ativos fixos tangíveis no valor líquido contabilístico de 83 163 milhares de Euros e propriedades de investimento no valor líquido contabilístico de 4 691 milhares de euros (nota 7). De seguida, a **Empresa** efetuou uma operação de *leaseback* dos imóveis utilizados no âmbito da sua atividade operacional. Esta operação resultou no reconhecimento de um direito de uso de 54 050 milhares de euros, bem como o respetivo passivo de locação de 85 578 milhares de euros. A mais-valia gerada na operação totaliza 1 625 milhares de euros na **Empresa**. Considerando que se trata de uma operação entre empresas do grupo, não foram reconhecidos impactos em resultados do período na **Empresa**. Salienta-se de igual forma, que esta operação não tem impacto nas contas consolidadas do **Grupo**.

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.

Conforme referido na Nota 3, no período findo em 31 de dezembro de 2023, o Grupo procedeu à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos fixos tangíveis, com referência a 1 de janeiro de 2023, tendo o impacto desta alteração resultado numa redução da depreciação o período findo em 31 de dezembro de 2023 de 1 830 milhares de euros para o **Grupo** e 1 039 milhares de euros para a **Empresa**.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2023, 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 a aquisições respeita maioritariamente à aquisição de motociclos no valor de 1 325 mil euros pelos CTT, à aquisição de diverso equipamento postal no valor de 839 mil euros e upgrade de máquinas de tratamento no valor aproximado de 572 mil euros pela CTT Expresso e à aquisição de *lockers* no valor de 1 350 mil euros pela Open Lockers.

Equipamento administrativo:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de mobiliário no valor de 217 mil euros, diversos equipamentos informáticos de médio e grande porte no valor de 1 281 mil euros e equipamentos de microinformática no valor de 2 222 mil euros nos CTT, bem como à aquisição de diversos equipamentos microinformáticos no valor de 352 mil euros e à aquisição de mobiliário no valor de 61 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 430 mil euros e à aquisição de equipamentos de comunicação fixos por um valor aproximado de 158 mil euros nos CTT e à aquisição de equipamentos de prevenção e segurança no valor de 113 mil euros na CTT Expresso.

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 no novo edifício sede - Green Park nos CTT, entretanto, transferidas para as rubricas da respetiva natureza após a sua conclusão.

Direitos de Uso

Os direitos de uso reconhecidos, pelo **Grupo** e pela **Empresa**, detalham-se como segue, por tipologia de bem subjacente:

Grupo	2022			
	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 Imparidades 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	114 442 219

Grupo	2023			Total
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	214 083 554	38 787 250	4 733 764	257 604 568
Novos Contratos	11 501 538	2 125 596	—	13 627 135
Transferências e abates	(14 678 516)	(87 514)	—	(14 766 030)
Contratos findos	(1 398 631)	(268 955)	—	(1 667 586)
Remensurações	20 056 802	1 885 631	—	21 942 433
Regularizações	143 433	6 588	—	150 020
Saldo final	229 708 181	42 448 596	4 733 764	276 890 540
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	113 723 712	24 204 805	1 816 670	139 745 187
Depreciações do período	24 192 899	8 421 222	1 053 695	33 667 816
Transferências e abates	(5 053 679)	(97 821)	—	(5 151 501)
Contratos findos	(1 316 765)	(257 387)	—	(1 574 152)
Regularizações	59 681	—	—	59 681
Saldo final	131 605 848	32 270 818	2 870 365	166 747 031
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	3 417 162	—	—	3 417 162
Aumentos	4 896 310	—	—	4 896 310
Reversões	(8 313 472)	—	—	(8 313 472)
Saldo final	—	—	—	—
Ativos fixos tangíveis líquidos	98 102 333	10 177 778	1 863 399	110 143 510

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 33 667 816 Euros (29 389 515 Euros em 31 de dezembro de 2022), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

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. Ainda 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 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.

Tendo-se mantido a situação de não ocupação do edifício durante o ano, a perda por imparidade inicialmente reconhecida em 31 de dezembro de 2022 foi, em 30 de Junho de 2023, reforçada em 5 177 milhares de Euros. A 31 de dezembro de 2023, foi acordado com a contraparte o término antecipado deste contrato de locação, o que resultou no desreconhecimento da locação existente e na reversão do montante remanescente da imparidade registada e que havia sido parcialmente revertida durante o ano na proporção da depreciação do direito de uso. Os custos de término do contrato, no montante de 8 005 milhares de Euros encontram-se registados na rubrica de “Outros Gastos e Perdas” (nota 49).

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 Imparidades 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
2023				
Empresa	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	136 743 089	34 172 304	1 431 716	172 347 109
Novos Contratos	56 189 330	1 364 425	—	57 553 755
Transferências e abates	(14 276 953)	—	—	(14 276 953)
Remensurações	20 761 675	1 792 750	—	22 554 425
Saldo final	199 417 141	37 329 479	1 431 716	238 178 335
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	84 399 714	21 624 854	874 320	106 898 889
Depreciações do período	15 883 556	7 379 856	250 709	23 514 120
Transferências e abates	(4 761 331)	—	—	(4 761 331)
Regularizações	59 681	—	—	59 681
Saldo final	95 581 620	29 004 710	1 125 029	125 711 359
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	3 417 162	—	—	3 417 162
Aumentos	4 896 310	—	—	4 896 310
Reversões	(8 313 472)	—	—	(8 313 472)
Saldo final	—	—	—	—
Ativos fixos tangíveis líquidos	103 835 521	8 324 769	306 687	112 466 976

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 23 514 120 Euros (20 433 241 Euros em 31 de dezembro de 2022), 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 2023 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 2023.

A imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às unidades geradoras de caixa Mailtec (*Printing&Finishing*), Transporta (Carga), 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 tem melhorado ao longo dos períodos.

Assim, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, 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.

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 2023, 6 136 083 Euros e 3 618 341 Euros, respetivamente.

Investimento sustentável

Em 2023, o Grupo continuou o seu programa de investimento, o qual ascendeu a 40 milhões de euros, que incluiu aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento, tal como divulgadas nas notas 5, 6 e 7.

Como parte do seu trabalho sobre a taxonomia europeia para atividades sustentáveis, o Grupo estimou a sua taxa de investimentos classificados como investimentos sustentáveis pela Taxonomia Verde. Em 2023, 16,0% (12,7% em 2022) dos investimentos do Grupo estavam em conformidade com a taxonomia europeia ou seja, foram considerados alinhados, representando 54,2% (56,5% em 2022) dos investimentos classificados como elegíveis de acordo com a taxonomia europeia.

Os investimentos validados como sustentáveis ("atividades alinhadas") correspondem essencialmente a investimentos em frota elétrica, instalações de sistemas de lockers, instalação de sistemas de cacifos, instalação de carregadores elétricos de viaturas, melhorias no ambiente de climatização das instalações, melhorias nos sistemas de iluminação, melhorias nos quadros elétricos, substituição de

compressores de ar comprimido e revisão da rede de distribuição de ar comprimido, software que permite a otimização de rotas e a redução de emissões de gases com efeito de estufa e substituição do sistema de água quente por painéis solares térmicos.

Ver mais informação sobre a taxonomia europeia na seção 4.7.

6. Ativos intangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2022					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
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	74 564
Outros movimentos - PPA New Spring	—	—	—	1 864 330	—	1 864 330
Saldo final	4 380 552	169 466 935	19 591 397	2 309 070	9 434 984	205 182 938
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

Grupo	2023					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	169 466 935	19 591 397	2 309 070	9 434 984	205 182 938
Aquisições	—	2 025 284	699 454	—	15 675 350	18 400 088
Transferências e abates	—	21 508 320	(440 115)	—	(21 198 220)	(130 015)
Regularizações	—	—	(14 639)	—	—	(14 639)
Saldo final	4 380 552	193 000 538	19 836 097	2 309 070	3 912 114	223 438 371
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 380 552	115 896 437	14 571 483	925 857	—	135 774 330
Amortizações do período	—	15 455 209	1 217 770	360 838	—	17 033 818
Transferências e abates	—	418 966	(418 966)	—	—	—
Regularizações	—	—	(9 561)	—	—	(9 561)
Saldo final	4 380 552	131 770 613	15 360 727	1 286 695	—	152 798 587
Ativos intangíveis líquidos	—	61 229 926	4 475 370	1 022 375	3 912 114	70 639 785

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2023 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 17 033 818 Euros (de 16 265 834 Euros em 31 de dezembro de 2022) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 47).

No período findo a 31 de dezembro de 2022, a rubrica “Outros movimentos - PPA NewSpring Services” respeita ao portfolio de contratos de clientes adquirido como parte da operação de aquisição de ações da NewSpring Services, e apurado no âmbito do PPA (*Purchase Price Allocation*) (nota 8).

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

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

2023					
Empresa	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	92 456 490	10 584 142	6 375 169	113 133 128
Aquisições	—	135 034	699 454	8 046 910	8 881 399
Transferências e abates	—	11 706 294	—	(11 706 294)	—
Saldo final	3 717 326	104 297 819	11 283 596	2 715 785	122 014 526
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	68 772 958	7 404 015	—	79 894 299
Amortizações do período	—	7 215 944	1 061 868	—	8 277 813
Saldo final	3 717 326	75 988 902	8 465 883	—	88 172 111
Ativos intangíveis líquidos	—	28 308 917	2 817 713	2 715 785	33 842 415

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2023 da Empresa, no montante de 8 277 813 Euros, (6 141 294 Euros em 31 de dezembro de 2022) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 47).

Conforme referido na nota 3, no período período findo em 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** procedeu à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos intangíveis, com referência a 1 de janeiro de 2023. O impacto desta alteração resulta numa redução da amortização ano de 2023 foi de 1 772 milhares de euros para o **Grupo**.

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 2023 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 2 270 912 Euros e 1 550 479 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2023, 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 “Integração Aplicações” no valor de 754 mil Euros, no software “Micro IO” no valor de 270 mil euros, na consultoria de migração da Micro IO no valor de 487 mil Euros, no software “SalesForce” no valor de 304 mil Euros.

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT, de licenças “Desk Management” no valor de 162 mil euros e licenças “Tenable-Redshift” no valor aproximado de 531 mil euros.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2023 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
Super App CTT	659 428	659 428
Área Cliente B2B	625 891	625 891
Cartões MB nos Agentes	371 324	—
Gestão de Frota	132 824	132 824
Upgrade software DSX	116 572	—
	1 906 038	1 418 142

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 2024.

Quanto ao exercício económico de 2023, 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 2023 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 2023, 6 892 706 Euros e 1 343 273 Euros, respetivamente.

7. Propriedades de investimento

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os movimentos na rubrica de propriedades de investimento do **Grupo** detalham-se conforme segue:

Grupo	2022		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
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
2023			
Grupo	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Adições	—	—	—
Saldo final	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	155 569	7 322 410	7 477 979
Depreciações do período	—	183 591	183 591
Outros movimentos	—	25 189	25 189
Saldo final	155 569	7 531 191	7 686 759
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	253 181	253 181
Perdas por imparidade do período	—	(788)	(788)
Saldo final	—	252 393	252 393
Propriedades de investimento líquidas	2 706 679	3 269 308	5 975 987

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 foram registados na rubrica de “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” para o **Grupo** 210 263 Euros e 183 591 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 47).

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os movimentos na rubrica de propriedades de investimento da **Empresa** detalham-se conforme segue:

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

Empresa	2023		Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Alienações	(1 514 883)	(9 910 560)	(11 425 443)
Saldo final	1 347 365	1 142 332	2 489 696
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	155 569	7 322 410	7 477 979
Depreciações do período	—	53 322	53 322
Alienações	(141 050)	(6 593 303)	(6 734 354)
Saldo final	14 518	782 429	796 947
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	253 181	253 181
Perdas por imparidade do período	—	(788)	(788)
Saldo final	—	252 393	252 393
Propriedades de investimento líquidas	1 332 847	107 509	1 440 356

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 foram registados na rubrica de “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, para a **Empresa**, 210 263 Euros e 53 322 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 47).

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, estando no mercado disponíveis para arrendamento.

O montante registado em alienações corresponde à transmissão de propriedades de investimento no valor líquido contabilístico de 4 691 milhares de euros, no âmbito da transação de ativos imobiliários para a CTT IMO Yield, explicada em detalhe na nota 5.

O valor de mercado dos ativos classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2023 efetuadas por entidades independentes, ascende a 10 437 353 Euros (10 200 003 Euros em 31 de dezembro de 2022).

No período findo a 31 de dezembro de 2023, o montante de rendas cobradas pelo **Grupo** e pela **Empresa** pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento foi de 33 773 Euros (31 de dezembro de 2022: 38 135 Euros).

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 pelos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis.

8. Empresas incluídas no perímetro de consolidação

GRI 2-6

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2022			2023		
			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, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	—	—	—
Subsidiárias:								
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ("CTT Expresso")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Payshop Portugal, S.A. ("Payshop")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	100	—	100
CTT Contacto, S.A. ("CTT Con")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
CTT Soluções Empresariais, S.A. ("CTT Sol")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º 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, n.º 1 Edf. Atrium Saldanha Piso 3 1050-094 Lisboa	100	—	100	100	—	100
1520 Innovation Fund ("TechTree")	Portugal	Av Conselheiro Fernando de Sousa, 19 13º Esq 1070-072 Lisboa	60	40	100	37,50	62,50	100
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. ("321 Crédito")	Portugal	Avenida da Boavista, n.º 772, 1.º, Edifício Boavista Prime 4100-111 Porto	—	100	100	—	100	100
NewSpring Services, S.A. ("NSS")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. ("CTTI")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Open Lockers, S.A. ("Lock")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	66	66	—	66	66
MedSpring, S.A. ("MEDS")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Services, S.A. ("Serv")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Imo Yield, S.A. ("IMOY")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	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 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 e a CTT Soluções Empresariais procederam à alienação das suas participações financeiras na Open Lockers, de 25,5% e 15%, respetivamente, à CTT Expresso, 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 foi objeto de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, 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. A 31 de dezembro de 2022, ao nível das contas individuais e consolidadas do Banco CTT, os ativos e passivos da Payshop encontravam-se classificados como ativos e passivos em descontinuação. Esta reclassificação não teve, no entanto, impacto ao nível das contas consolidadas do Grupo CTT. A concretização desta operação encontrava-se dependente da não oposição do regulador, facto que veio a ocorrer no dia 7 de julho de 2023. A transferência das ações ocorreu no dia 11 de Agosto de 2023. A alienação da participação na Payshop aos CTT permitirá capturar sinergias com as restantes áreas dos CTT, nomeadamente áreas de produto, forças comerciais (B2B e redes de Lojas, pontos e agentes), assim como uma total integração na estratégia do Grupo de uma proposta de valor integral para o e-commerce e soluções empresariais. A operação de alienação da participação na Payshop pelo Banco CTT aos CTT foi efetuada pelo valor dos seus capitais próprios e não teve impactos nas contas consolidadas do **Grupo**. No caso das contas da **Empresa**, não foi necessário, igualmente, efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existiu qualquer reconhecimento de goodwill.

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, 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, cuja operação encontra-se explicada detalhadamente na secção "CTT IMO Yield" na presente nota.

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.

Em 29 de março de 2023 e 29 de maio de 2023, a Open Lockers foi alvo de aumentos de capital sobre a forma de prestação suplementar no montante de 396 000 Euros em cada um dos períodos.

CTT IMO Yield

Ativos Imobiliários

Os ativos imobiliários dos CTT encontram-se organizados em dois portefólios distintos, em função das respetivas características e funcionalidade (Portefólio de Rendimento e Portefólio de Desenvolvimento).

Portefólio de Rendimento

Em 2022, os CTT iniciaram 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, com o propósito de deter e gerir este portefólio de rendimento.

Em 4 de maio de 2023, os CTT celebraram um Contrato de Compra e Venda de Ações com a Sierra Investments, SGPS, S.A. ("Sierra"), ao abrigo do qual a Sierra e um conjunto de investidores institucionais iriam adquirir uma participação de 30,1% do capital social da CTT IMO Yield (assumindo o *carve-in* de todos os imóveis do portefólio de rendimento), operação que veio a concluir-se no início de 2024, conforme divulgado na nota 58 - Eventos Subsequentes.

A 10 outubro de 2023, e aplicando o disposto na alínea b) do número 3 do artigo 22.º do Regime da Gestão de Ativos, a CMVM emitiu o código de registo SIC (sociedade de investimento coletivo) da CTT IMO Yield.

A 17 de outubro de 2023, também a AdC (Autoridade da Concorrência) adotou uma decisão segundo a qual a Transação não se encontra abrangida pelo procedimento de controlo de concentrações.

A 27 de novembro de 2023, a **Empresa** procedeu à transferência do seu portefólio de imobiliário de rendimento, correspondente a 332 imóveis, para a CTT IMO Yield sob a forma de contribuição de capital em espécie, no montante de 116 858 055 Euros. Esta operação deu origem à emissão de 116 858 055 novas ações com um valor nominal de 1 Euro cada. Os restantes 31 imóveis foram transferidos para os CTT IMO Yield através de uma operação de compra e venda.

O montante da entrada em espécie corresponde ao justo valor dos imóveis apurado através de avaliação externa elaborada por dois peritos independentes. Para cada imóvel objeto de transferência foi considerado para a determinação do seu justo valor, o valor médio das duas avaliações elaboradas por cada um dos peritos independentes. Posteriormente esta operação foi sujeita a avaliação por um Revisor Oficial de Contas independente da Sociedade, conforme estabelecido no Código das Sociedades Comerciais.

A 9 de novembro de 2023 e 27 de dezembro de 2023, a CTT IMO Yield foi objeto de aumento de capital por entrada em dinheiro, no montante de 17 600 000 Euros e 576 945 Euros, respetivamente.

Os aumentos de capital deram origem à emissão de novas ações no montante de 17 600 000 ações e 576 945 ações, respetivamente, com o valor nominal de 1 Euro cada.

A 27 de dezembro de 2023, foi deliberada a conversão de suprimentos em capital social na CTT Expresso e CTT Soluções Empresariais, mediante a conversão de 14 950 000 Euros de suprimentos em capital na CTT Expresso e de 14 500 000 de suprimentos em capital na CTT Soluções Empresariais. O aumento de capital na CTT Expresso concretizou-se mediante o aumento do valor nominal das 1 150 000 ações que passam de 5 Euros para 18 Euros cada, sendo o seu valor nominal global de 20 700 000 Euros. O aumento de capital da CTT Soluções Empresariais concretizou-se mediante a emissão de 14 500 000 novas ações com o valor nominal de 1 Euro cada, sendo o valor nominal global do capital social a 31 de dezembro de 2023 de 14 750 000 Euros.

Conforme também divulgado na nota 58 - Eventos subsequentes, a CTT IMO Yield concluiu no início de Janeiro de 2024, um processo de conversão num organismo de investimento alternativo imobiliário (OIA) sob forma societária de capital fixo e de subscrição particular, gerida por uma entidade gestora que integra o universo empresarial da Sierra Investments, a sociedade Sierra IG - SGOIC, S.A.

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2022			2023		
			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, nº 100-A 2890-1852 Alcochete	—	50	50	—	50	50

Associadas

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2022			2023		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Mafelosa, SL (a)	Espanha	Castellon - Espanha	—	25	25	—	25	25
Urpacsur, 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 Mensajeria, 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.

(**) Entidades saíram do perímetro de consolidação durante o exercício de 2023.

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**.

A operação de titularização de créditos Ulisses No1, originada pela 321 Crédito em 2017, incluiu uma carteira de crédito ao consumo no valor de 141,2 milhões de euros. A operação incluía uma cláusula de opção de liquidação antecipada (*clean-up call*) que podia ser exercida pelo originador quando a carteira titularizada baixasse do valor de 10% do valor inicial, ou seja, 14,1 milhões de euros. Este facto ocorreu após o IPD (*“interest payment date”*) de junho de 2023, tendo sido exercida a *clean-up call* no IPD de julho de 2023, sendo que o **Grupo** readquiriu a totalidade da carteira titularizada encerrando a operação.

Na sequência da cessação da parceria com a Universo, descrita em maior detalhe na nota 20, em dezembro de 2023, o Banco CTT vendeu a note Next Funding Nº1 à Universo, IME, S.A. deixando nessa data de ter qualquer exposição a esta carteira. Adicionalmente, foi cancelada a linha de descoberto (Liquidity Facility). No âmbito do acordo de venda, o Banco CTT deixou de conceder esta linha de crédito à referida operação de titularização.

De seguida apresentam-se os principais impactos da consolidação destas entidades estruturadas nas contas do **Grupo**:

	31.12.2022	31.12.2023
Caixa e equivalentes de caixa	22 640 074	14 947 776
Ativos ao justo valor através de resultados (Derivados) - Nota 15	26 219 905	13 532 000
Ativos financeiros ao custo amortizado (Crédito a clientes - Cartões de crédito) - Nota 20	353 815 583	—
Ativos financeiros ao custo amortizado (Crédito a clientes - Outros créditos)	(40 672 436)	—
Ativos financeiros ao custo amortizado (Títulos de dívida)	(319 776 400)	—

As rubricas relacionadas com Ativos Financeiros não apresentam saldo a 31 de dezembro de 2023 por se encontrarem relacionadas com a venda da note Next Funding Nº 1 no ano corrente, conforme explicado anteriormente.

Alterações no perímetro de consolidação

No dia 16 de junho de 2021, os CTT através da sua subsidiária CTT - Soluções Empresariais, celebrou um contrato de compra da totalidade do capital social da NewSpring Services e da sua holding HCCM – Outsourcing Investment, que atuam no mercado de *Business Process Outsourcing* (BPO) e *Contact Center*. O *Purchase Price Allocation* (PPA) que se encontrava em curso a 31 de dezembro de 2021, foi concluído durante o exercício de 2022, conforme previsto na IFRS 3 – Concentrações empresariais.

O reconhecimento do Goodwill apurado na compra da HCCM - Outsourcing Investment e NewSpring Services, demonstrou-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 respeitavam aos *earn-outs* estabelecidos contratualmente, e com referência a 31 de dezembro de 2022, encontravam-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.

Os métodos de mensuração do justo valor aplicados pelo Grupo detalharam-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.

No período findo em 31 de dezembro de 2022, foram constituídas as sociedades MedSpring, CTT IMO Yield e CTT Services e criada a entidade estruturada Ulisses Finance no.3, que integraram o perímetro de consolidação. A sociedade HCCM - Outsourcing Investment foi objeto de fusão por incorporação na sociedade CTT Soluções Empresariais, 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.

No período de findo a 31 de dezembro de 2023, ocorreram as saídas das entidades estruturadas Ulisses Finance Nº.1 e Next Funding Nº. 1 do perímetro de consolidação. Não ocorreram outras alterações no perímetro de consolidação.

9. Goodwill

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a composição do *Goodwill* relativamente ao Grupo era a seguinte:

Grupo	Ano da aquisição	2022	2023
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
HCCM - Outsourcing Investment, S.A. / NewSpring Services, S.A.	2021	10 054 911	10 054 911
		80 256 739	80 256 739

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

Grupo	2022	2023
Saldo inicial	81 471 314	80 256 739
Movimentos PPA	(1 342 317)	—
Outros movimentos	127 741	—
Saldo final	80 256 739	80 256 739

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

		2022				
Denominação social	Atividade	Base de determinação do valor recuperável	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%	—%	2,00%
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/DDM	10 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	9,50 %	—%	2,0%

		2023				
Denominação social	Atividade	Base de determinação do valor recuperável	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	8,60%	—%	2,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	8,70%	—%	2,0%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	7,80%	—%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DDM	10 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	8,60 %	—%	2,0%

A diminuição generalizada verificada na taxa de desconto (WACC) no período findo em 31 de Dezembro de 2023 resultou sobretudo da diminuição da estimativa do risco do país, que é incorporado no cálculo de *cost of equity* e *cost of debt*. Contribui para isto a revisão em alta do *rating* da dívida da República Portuguesa que aconteceu durante o ano de 2023.

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, cujo período é de 10 anos, que é aplicado de forma consistente desde o momento de aquisição da 321 Crédito e que, no julgamento da Gestão, melhor captura a natureza da atividade e do investimento.

No caso da 321C, os fluxos de caixa foram estimados com base nas projeções de resultados e de evolução de atividade, baseadas no plano de negócios associados à unidade geradora de caixa, conforme aprovados pela Gestão. As referidas projeções compreendem um período de 10 anos (até 2033) que é aplicado de forma consistente desde o momento de aquisição da 321 Crédito e que, no julgamento da Gestão, melhor reflete a natureza do investimento, a maturidade da carteira e ciclos económicos / taxa de juro. As projeções consideram ao longo desse período uma taxa composta anual de crescimento de 4,3% do ativo. A avaliação foi assente na metodologia *Dividend Discount Model* (“DDM”) 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. A taxa de desconto de 10,0% (após impostos) é consistente com as referências internas para avaliação de projetos e investimentos, mantendo-se dentro do intervalo tipicamente utilizado para o sector bancário.

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 2023.

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 não se verificaram indícios de perdas por imparidade a reconhecer.

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

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

2023				
	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 ou (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

Para a Mailtec Comunicação (Printing&Finishing) e apesar da Gestão estar comprometida com o Business Plan desta unidade, face à ambição e risco acrescido de atingimento, influenciam que os resultados das análises de sensibilidade revelem os primeiros indícios de imparidade, ainda que imateriais nesta fase. Durante o próximo ano, a gestão irá continuar a monitorizar a evolução do negócio e avaliar a necessidade de realizar novo teste de imparidade.

Com exceção do acima mencionado, 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 2022 e em 31 de dezembro de 2023, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a “Investimentos em subsidiárias” foram os seguintes:

	2022			2023		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	271 702 900	—	271 702 900	295 250 006	—	295 250 006
Equivalência patrimonial	18 787 944	—	18 787 944	31 016 357	—	31 016 357
Ajustes Equivalência patrimonial (intragrupo)	4 050	—	4 050	(1 365 540)	—	(1 365 540)
Distribuição de dividendos	(480 017)	—	(480 017)	(298 110)	—	(298 110)
Aumentos de capital	—	—	—	164 485 000	—	164 485 000
Prestações Acessórias	7 150 000	—	7 150 000	—	—	—
Aquisições e novas participações	50 000	—	50 000	11 035 201	—	11 035 201
Alienações	(25 500)	—	(25 500)	—	—	—
Outras variações	(1 939 369)	—	(1 939 369)	(11 237 353)	—	(11 237 353)
Saldo final	295 250 006	—	295 250 006	488 885 561	—	488 885 561

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 “Aquisições e Novas participações” inclui a subscrição do capital social da subsidiária CTT IMO Yield, S.A., constituída em 2022, 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.

Em 31 de dezembro de 2022, o valor registado na rubrica “outras variações” respeita, essencialmente, a variações nas rubricas de capitais próprios das subsidiárias, destacando-se o Banco CTT.

A 31 de dezembro de 2023, a rubrica aumentos de capital é constituída por: 1) Aumento de capital em espécie na CTT IMO Yield no montante de 116 858 055 Euros; 2) Aumentos de capital em dinheiro no montante global 18 176 945 Euros na CTT IMO Yield; 3) Conversão de suprimentos em capital na CTT Expresso e CTT Soluções Empresariais, no montante de 14 950 000 Euros e 14 500 000 Euros, respetivamente. As operações encontram-se explicadas em detalhe na nota 8.

O montante de aquisições respeita à aquisição da participação na Payshop ao Banco CTT. Tratando-se de uma combinação de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, a participação foi adquirida pelo valor dos capitais próprios da Payshop à data da operação, não sendo necessário efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existindo qualquer reconhecimento de goodwill.

Em 31 de dezembro de 2023, o valor registado na rubrica “Outras variações” respeita, essencialmente, a variações nas rubricas de capitais próprios das subsidiárias, destacando-se os custos de transação de aumento de capital por entrada em espécie da CTT IMO Yield, explicado em maior detalhe, na nota 27.

O montante registado em “Ajustes Equivalência patrimonial” respeita ao ajustamento na equivalência patrimonial das transações entre empresas do Grupo e uniformização de políticas contabilísticas das

subsidiárias. Em 2023, destaca-se essencialmente os impactos com a anulação das transações entre CTT IMO Yield e os CTT decorrentes da operação de transmissão de ativos, descrita na nota 8 e 5.

Em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

2022								
Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso,S.A.	100%	197 660 443	181 248 497	181 248 497	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
1520 Innovation Fund ("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

2023								
Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso,S.A.	100%	254 721 688	214 792 815	39 928 873	8 571 788	2 955 753	40 956 481	9 597 142
CTT Contacto, S.A.	100%	8 130 940	1 860 449	6 270 490	686 623	—	6 270 491	686 421
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	3 127 898	1 985 150	1 142 749	319 067	—	653 466	159 534
Banco CTT, S.A.	100%	3 488 289 785	3 218 092 116	270 197 670	17 935 330	—	269 869 579	16 700 097
1520 Innovation Fund ("TechTree")	37,5%	7 820 939	35 481	7 785 456	21 411	—	2 873 817	11 484
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	26 245 026	7 099 735	19 145 291	2 275 223	—	19 145 291	2 275 223
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 754 443	106 839	7 647 604	159 949	—	4 891 948	6 937
CTT Imo Yield, S.A.	100%	130 827 008	3 143 031	127 683 977	2 200 729	—	123 669 798	(188 431)
Payshop, S.A.	100%	21 507 379	10 476 013	11 031 366	1 565 691	406 101	11 031 511	402 410
Mailtec Comunicação S.A.		—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 523 180	479 362 381	29 650 816

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	2022	2023
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	1 348 360	9 597 142
CTT Contacto, S.A.	431 028	686 421
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	45 489	159 534
Banco CTT, S.A.	15 557 704	16 700 097
1520 Innovation Fund ("TechTree")	(72 392)	11 484
CTT Soluções Empresariais, S.A.	1 512 379	2 275 223
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	(27 074)	6 937
CTT Imo Yield, S.A.	(3 500)	(188 431)
Payshop, S.A.	—	402 410
	18 791 995	29 650 816

A CTT Expresso, S.A. inclui a CTT Expresso Portugal e a sua sucursal em Espanha. A Sucursal em Espanha apresentou, em 2023, um resultado líquido do exercício de 3 802 359 Euros (2022: (4 131 376) Euros). Este aumento bastante relevante nos resultados da sucursal, deve-se a um notável aumento tanto em receita como em tráfego, com destaque para o 4º trimestre de 2023 que mais que duplicou o tráfego do 4º trimestre de 2022.

A **Empresa** apropriou-se-se dos resultados da Payshop desde data de aquisição (11 de agosto 2023) até 31 de dezembro de 2023. No período anterior foram reconhecidos os resultados da Payshop através da aplicação do método de equivalência patrimonial do Banco CTT.

A entidade 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. é detida 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a “Investimentos em associadas” foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	481	481	—	—
Saldo final	481	481	—	—

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Urpacsur, S.L.	481	481	—	—
	481	481	—	—

Grupo	2022							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado	
Mafelosa, SL (b) (c)	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.	
Urpacksur (b) (c)	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.

(b) Empresas sem atividade comercial

Grupo	2023							
	% 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.	
Urpacksur (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.

(b) Empresas sem atividade comercial

12. Investimentos em entidades conjuntamente controladas

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** era como segue:

Grupo	2022									
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado	
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—	
NewPost, ACE	49%	399 223	399 223	—	—	—	—	—	—	
Wolfspring, ACE	50%	256 238	582 099	(325 861)	(373 929)	—	—	(168 972)	(186 964)	
						—	—	(168 972)	(186 964)	

Grupo	2023									
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado	
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—	
NewPost, ACE	49%	616 868	616 868	—	—	—	—	—	—	
Wolfspring, ACE	50%	238 798	182 366	56 432	(916)	22 174	—	—	(458)	
						22 174	—	—	(458)	

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas da **Empresa** era como segue:

Empresa	2022									
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado	
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—	
NewPost, ACE	49%	399 223	399 223	—	—	—	—	—	—	

Empresa	2023									
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisão	Proporção no resultado	
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—	
NewPost, ACE	49%	—	—	—	—	—	—	—	—	

13. Outros investimentos

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo	
		2022	2023
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
Lisgarante - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	5 000	5 000
KIT-AR LIMITED	Londres - Inglaterra	300 000	481 828
Sensefinity, Lda	Lisboa - Portugal	150 000	150 000
Habitat Analytics, Inc.	Delaware - USA	500 000	500 000
NeuralShift	Lisbon - Portugal	—	500 000
Ubirider, S.A.	Porto - Portugal	—	507 575
Paynest Portugal Unipessoal	Lisboa - Portugal	—	500 000
Fraudio Portugal Unipessoal	Lisboa - Portugal	—	550 000
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		961 394	3 200 797

Entidade	Sede	Empresa	
		2022	2023
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 1520 Innovation Fund (anteriormente designado por Fundo 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.

A 31 de dezembro de 2023, no **Grupo**, destacam-se os quatro novos investimentos feitos pelo 1520 Innovation Fund.

No período em análise, não foi reconhecida qualquer imparidade nestes investimentos.

A 31 de dezembro de 2023, foi atualizado o justo valor do investimento na entidade “KIT-AR” no montante de 181 827 Euros. O apuramento deste montante foi efetuado com base na avaliação “*Pre-Money*” efetuada no âmbito de um novo investimento na entidade por parte de investidores externos. Para os restantes investimentos continuam a não existir preços de mercado disponíveis 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** a rubrica “Títulos de dívida” detalha-se como segue:

	31.12.2022	31.12.2023
Não corrente		
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	409 510 672	364 773 835
Imparidade	(121 927)	(67 657)
	409 388 745	364 706 177
	409 388 745	364 706 177
Corrente		
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	128 401 573	284 175 167
Títulos de dívida supranacional		80 614 379
Imparidade	(9 674)	(29 726)
	128 391 899	364 759 821
	128 391 899	364 759 821
	537 780 644	729 465 998

Os ativos financeiros desta carteira são geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais.

O aumento do saldo das rubricas de investimentos em títulos justifica-se pela aquisição de 81 milhões de euros de dívida supranacional, 61 milhões de euros de dívida pública espanhola, 70 milhões de euros de dívida pública francesa e 37 milhões de euros de dívida pública alemã, bem como pela venda de 37 milhões de euros de dívida pública portuguesa.

A análise dos ativos financeiros ao custo amortizado, por maturidade residual, a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, apresenta-se como segue:

	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	200 692 706	221 694 098
Estrangeiros	1 461 711	105 938 471	107 400 182	10 027 009	198 790 957	208 817 966	316 218 148
	4 472 860	123 928 714	128 401 574	48 055 377	361 455 295	409 510 672	537 912 246
31.12.2023							
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	6 729 393	—	6 729 393	18 576 142	143 668 654	162 244 796	168 974 189
Estrangeiros	1 437 251	276 008 524	277 445 775	9 967 700	192 561 338	202 529 039	479 974 813
Títulos de dívida supranacional	408 333	80 206 046	80 614 379	—	—	—	80 614 379
	8 574 977	356 214 570	364 789 547	28 543 843	336 229 992	364 773 835	729 563 381

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	2022					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
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
	114 525	39 065	(31 356)	—	(307)	121 927
Ativos correntes						
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
	9 174	3 100	(2 907)	—	307	9 674
<i>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</i>	3 195	—	(3 195)	—	—	—
<i>Ativos financeiros ao custo amortizado</i>	120 504	42 165	(31 068)	—	—	131 602
	123 698	42 165	(34 262)	—	—	131 602

	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Investimento em títulos ao custo amortizado	121 927	20 146	(43 919)	—	(30 497)	67 657
	121 927	20 146	(43 919)	—	(30 497)	67 657
Ativos correntes						
Investimento em títulos ao custo amortizado	9 674	8 851	(19 296)	—	30 497	29 726
	9 674	8 851	(19 296)	—	30 497	29 726
<i>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</i>	—	—	—	—	—	—
<i>Ativos financeiros ao custo amortizado</i>	131 601	28 997	(63 215)	—	—	97 384
	131 601	28 997	(63 215)	—	—	97 384

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 2022 e em 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	3 194	—
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	—	—
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	—	—
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(3 194)	—
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	—	—

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	3 194	—
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira	(3 194)	—
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	—	—

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	120 505	131 602
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	26 972	28 628
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(7 324)	(41 239)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(8 552)	(21 607)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	131 602	97 384

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	120 505	131 602
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira	11 097	(34 218)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	131 602	97 384

De acordo com a política contabilística descrita na Nota 2.11, o **Grupo** avalia regularmente se existe evidência objetiva de imparidade nas suas carteiras de ativos financeiros ao custo amortizado, seguindo os critérios de julgamento descritos na Nota 2.29.

15. Ativos e Passivos Financeiros ao justo valor através de resultados

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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:

	31.12.2022	31.12.2023
Ativo não corrente		
Derivados	26 219 905	13 532 000
	26 219 905	13 532 000
Ativo corrente		
Unidades de Participação - Fundo de Investimento Imobiliário	26 478 525	—
	26 478 525	—
	52 698 430	13 532 000
Passivo não corrente		
Derivados	26 344 517	13 744 154
	26 344 517	13 744 154
	26 344 517	13 744 154

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* (associado à operação de securitização Ulisses 2 e a um derivado existente no Banco CTT)

e *Interest Rate SWAP* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

A 31 de dezembro de 2022, a rubrica Fundos de Investimento Imobiliário no montante de 26 479 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. Esta posição foi vendida no decurso do exercício de 2023.

Associados aos contratos de derivados, o Banco CTT tem, a 31 de dezembro de 2023, um montante cativo de 25 830 milhares de euros (2022: 26 040 milhares de euros) em contas de disponibilidades junto de outras instituições financeiras a título de *margin call*, estando relevados na rubrica “outros ativos correntes” (nota 24).

O detalhe da rubrica de derivados apresenta-se como segue:

	31.12.2022			31.12.2023		
	Nocional	Justo Valor		Nocional	Justo Valor	
		Ativo	Passivo		Ativo	Passivo
Mercado de Balcão						
Contratos sobre taxas de juros						
<i>Interest rate Swaps</i>						
Compra	200 000 000	12 658 056	12 810 255	175 153 541	6 272 144	6 380 184
Venda	200 000 000			175 153 541		
<i>Interest rate Options</i>						
Compra	263 790 387	13 561 849	13 534 262	200 575 978	7 259 856	7 363 970
Venda	237 002 644			200 575 978		
		26 219 905	26 344 517		13 532 000	13 744 154

O impacto nos resultados do período dos ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados apresenta-se como segue:

	31.12.2022	31.12.2023
Lucros em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	22 744 056	5 501 463
Unidades de Participação	1 479 387	990 005
	24 223 443	6 491 468
Prejuízos em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	(13 113 417)	(5 639 197)
	(13 113 417)	(5 639 197)
Resultados de Ativos e Passivos ao Justo Valor Através de Resultados	11 110 025	852 271

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** as rubricas “Outros ativos financeiros bancários” e “Outros passivos financeiros bancários” apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2022	31.12.2023
Ativo não corrente		
Empréstimos a instituições de crédito	961 721	—
Imparidade	(274)	—
	961 446	—
Ativo corrente		
Aplicações em bancos centrais	450 250 022	1 260 076 886
Aplicações em instituições de crédito	4 700 523	11 049 500
Empréstimos a instituições de crédito	4 277 698	961 721
Imparidade	(1 394)	(8 143)
Outros	3 805 177	4 316 633
Imparidade	(1 805 945)	(1 821 475)
	461 226 081	1 274 575 121
	462 187 528	1 274 575 121
Passivo corrente		
Outros	46 210 667	47 759 822
	46 210 667	47 759 822
	46 210 667	47 759 822

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:

	31.12.2022	31.12.2023
Até 3 meses	455 572 501	1 260 688 003
De 3 a 12 meses	3 655 742	11 400 103
De 1 a 3 anos	961 721	—
	460 189 964	1 272 088 106

A rubrica Aplicações em instituições de crédito apresentou no período uma rentabilidade média anual 2,435% (31 de dezembro de 2022: 1,314%).

O montante de 1 260 076 886 Euros registado em aplicações em bancos centrais corresponde a depósitos *overnight* junto do Banco de Portugal. O aumento do saldo face ao período anterior está relacionado com a captação de recursos de clientes no decorrer de 2023.

Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	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	1 395
Outros	1 800 306	52 283	(4 548)	(42 097)	—	1 805 944
	1 802 504	52 995	(7 129)	(42 097)	1 067	1 807 340
	1 804 213	53 135	(7 637)	(42 097)	—	1 807 614

	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	274	—	—	—	(274)	—
	274	—	—	—	(274)	—
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	1 394	8 099	(1 625)	—	274	8 143
Outros	1 805 945	30 962	(8 982)	(6 450)	—	1 821 475
	1 807 339	39 061	(10 607)	(6 450)	274	1 829 618
	1 807 614	39 061	(10 607)	(6 450)	—	1 829 618

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 2022 e em 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	3 906	1 669
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	852	8 099
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(892)	(230)
Ativos financeiros desconhecidos excluindo write-offs	(2 197)	(1 394)
Imparidade	1 669	8 143

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2022	2023
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	3 906	1 669
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira	(2 237)	6 474
Imparidade	1 669	8 143

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, *Compliance* e Risco é responsável 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 maior driver do risco de crédito do Banco é o produto de crédito habitação. A 31 de dezembro de 2023, as exposições (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) a este tipo de crédito totalizam 727 484 milhares de Euros (658 628 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2022).

O crédito no segmento de retalho, mais especificamente no crédito automóvel vendido no ponto de venda, é de 864 362 milhares de Euros de exposição (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) que compara com 763 725 milhares de Euros em 2022.

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, Alemanha 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:

	2022		2023	
	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais
Crédito hipotecário	659 541 150	1 128 545 679	728 888 426	1 350 180 108
Crédito automóvel	792 870 585	825 483 271	905 849 232	925 846 938
Cartões de crédito	373 812 649	—	—	—
Outros	6 076 794	48 212 742	6 292 236	42 311 141
	1 832 301 179	2 002 241 692	1 641 029 894	2 318 338 186

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 2023, 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 2023, 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⁾	2023	
	Grupo	Empresa
Aa3	4 536	4 536
A1	15 152 650	204 873
A2	95 518	—
A3	81 789 736	40 669 952
Baa1	37 070 288	25 667 506
Baa2	37 618 836	6 186 212
Ba1	42 372 283	35 469 347
Ba2	40 730 595	40 711 304
Ba2 (2)	101	101
Ba3 (3)	3 728	—
Caa1	7 079	—
Outros (4)	10 628 595	12 383 892
	265 473 944	161 297 724

(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 2023 na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 107 049 550 Euros e 102 446 674 Euros (126 769 299 Euros e 124 606 988 Euro Euros em 31 de dezembro de 2022.) (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	
	2022	2023	2022	2023
Não corrente				
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	26 219 905	13 532 000	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	409 388 745	364 706 177	—	—
Contas a receber	—	—	617 421	596 036
Outros ativos	1 177 648	3 533 009	463 657	2 764 552
Crédito a clientes bancários	1 287 676 223	1 444 412 021	—	—
Outros ativos financeiros bancários	961 446	—	—	—
Corrente				
Contas a receber	147 130 876	153 061 555	98 063 438	77 599 554
Crédito a clientes bancários	489 888 789	148 801 874	—	—
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	26 478 525	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	128 391 899	364 759 821	—	—
Outros ativos	10 202 255	12 435 400	7 142 008	13 518 535
Outros ativos financeiros bancários	459 242 817	1 272 087 916	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	384 682 541	265 473 944	283 859 584	161 297 724
	3 371 441 669	4 042 803 716	390 146 108	255 776 401

As principais variações nos ativos financeiros sujeitos a risco de crédito são explicadas como segue

- O aumento dos investimentos em títulos ao custo amortizado, corrente e não corrente, respeita, essencialmente, ao investimento em títulos de dívida portuguesa, espanhola, francesa e supranacional.
- O aumento verificado na rubrica “outros ativos financeiros bancários” é explicado pelo aumento em aplicações em bancos centrais, nomeadamente em *depósitos overnight* junto do Banco de Portugal, devido a um aumento do cash-flow disponível.
- 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 2022 e 31 de dezembro de 2023

	2022	2023
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	1 026 811 351	1 938 028 734
Bancos multilaterais de desenvolvimento	—	9 853 484
Organizações internacionais	—	70 755 998
Instituições de crédito	68 143 012	58 561 158
Empresas	399 764 137	5 828 301
Clientes de retalho	324 204 383	505 935 005
Empréstimos garantidos por bens imóveis	672 246 535	743 460 667
Créditos em incumprimento	47 779 757	28 007 367
Organismos de investimento coletivo (OIC)	31 962 328	—
Outros elementos	84 669 017	70 926 949
Rubrica de risco	2 655 580 521	3 431 357 663

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:

2022									
	Administrações 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	2 655 580 520

2023										
	Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Bancos multilaterais de desenvolvimento	Organizações internacionais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Outros elementos	Total
Portugal	1 458 119 073	—	—	33 124 108	5 828 301	505 935 005	743 460 667	28 007 367	70 926 949	2 845 401 470
Espanha	167 622 867	—	—	—	—	—	—	—	—	167 622 867
França	169 892 769	—	—	18 281 558	—	—	—	—	—	188 174 327
Itália	105 594 967	—	—	—	—	—	—	—	—	105 594 967
Reino Unido	—	—	—	7 155 492	—	—	—	—	—	7 155 492
Alemanha	36 799 059	—	—	—	—	—	—	—	—	36 799 059
Luxemburgo	—	9 853 484	70 755 998	—	—	—	—	—	—	80 609 482
Total	1 938 028 734	9 853 484	70 755 998	58 561 158	5 828 301	505 935 005	743 460 667	28 007 367	70 926 949	3 431 357 663

O detalhe da exposição de crédito bruta e da imparidade associada para a atividade bancária, por *stages* (excluindo exposições *Off-balance*) é o seguinte:

2022									
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Instituições Financeiras	Carteira de Crédito				Outros	Total
				Crédito Hipotecário	Descobertos	Crédito Automóvel	Cartões de Crédito		
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

		2023							
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Supranacionais	Instituições Financeiras	Carteira de Crédito			Total	
					Crédito Hipotecário	Descobertos	Crédito Automóvel	Outros	
Stage 1	Exposição Bruta	1 937 701 600	80 614 379	48 079 771	692 108 277	2 711 727	770 155 909	1 379 289	3 532 750 953
	Perdas por Imparidade	(92 752)	(4 897)	(7 886)	(279 532)	(38 938)	(3 356 448)	(23 432)	(3 803 884)
	Exposição Líquida	1 937 608 848	80 609 482	48 071 884	691 828 746	2 672 790	766 799 461	1 355 857	3 528 947 069
Stage 2	Exposição Bruta	—	—	—	33 314 539	715 743	63 339 149	90 706	97 460 137
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(790 259)	(57 975)	(5 596 366)	(90)	(6 444 691)
	Exposição Líquida	—	—	—	32 524 280	657 767	57 742 783	90 616	91 015 446
Stage 3	Exposição Bruta	—	—	—	3 465 610	946 166	71 272 830	4 292	75 688 897
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(349 665)	(694 606)	(36 050 074)	(92)	(37 094 437)
	Exposição Líquida	—	—	—	3 115 944	251 560	35 222 756	4 200	38 594 460
POCI (Stage 3)	Exposição Bruta	—	—	—	—	—	1 081 344	444 313	1 525 657
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(578 502)	(20)	(578 523)
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	502 842	444 292	947 134
Total	Exposição Bruta	1 937 701 600	80 614 379	48 079 771	728 888 426	4 373 636	905 849 232	1 918 600	3 707 425 644
	Perdas por Imparidade	(92 752)	(4 897)	(7 886)	(1 419 456)	(791 519)	(45 581 390)	(23 634)	(47 921 534)
	Exposição Líquida	1 937 608 848	80 609 482	48 071 884	727 468 970	3 582 117	860 267 842	1 894 966	3 659 504 110

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:

	2022		2023	
	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total
Portugal	221 627 387	221 627 387	168 946 854	168 946 854
Espanha	106 420 662	106 420 662	167 622 867	167 622 867
Itália	109 840 122	109 840 122	105 594 967	105 594 967
França	99 892 472	99 892 472	169 892 769	169 892 769
Alemanha	—	—	36 799 059	36 799 059
	537 780 644	537 780 644	648 856 515	648 856 515

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, beneficiaram de um rendimento financeiro de 30 127 Euros e 630 502 Euros, respetivamente (Nota 51). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2022 e 2023, no montante de 51 832 Euros e 1 099 280 Euros, respetivamente (Nota 43).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, beneficiaram de um rendimento financeiro de 13 316 Euros e 1 019 380 Euros, respetivamente (Nota 51). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2022 e 2023, no montante de 51 832 Euros e 1 099 280 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 2023, o impacto em juros seria de 1260 milhares de Euros no **Grupo** e 878 milhares de Euros na **Empresa** (418 milhares de Euros e 822 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2022, 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.

Ainda na atividade bancária, a 31 de dezembro de 2023, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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:

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	325 177	(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	75 115	(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	500 905	(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	(9 996)	311	(328)
2 – 3 anos	172 516	197 452	31 061	6 125	(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	1 448	(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	786 756	3 361	(7 262)

2023
(valores em milhares de Euros)

Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Líquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)
À vista	1 462 774	524 959	(90 281)	847 534	(45)	46
À vista – 1 mês	126 754	368 088	(146 758)	(388 092)	328	(335)
1 – 3 meses	162 261	285 035	14 552	(108 222)	341	(349)
3 – 6 meses	245 988	463 732	17 298	(200 446)	1 407	(1 445)
6 – 9 meses	234 186	427 656	15 082	(178 388)	2 065	(2 131)
9 – 12 meses	413 334	441 089	14 155	(13 600)	219	(227)
1 – 1,5 anos	138 724	110 870	23 499	51 353	(1 166)	1 218
1,5 – 2 anos	218 336	107 194	21 587	132 729	(4 162)	4 390
2 – 3 anos	209 701	160 074	29 090	78 717	(3 449)	3 692
3 – 4 anos	185 217	127 762	18 782	76 237	(4 538)	4 954
4 – 5 anos	152 179	103 517	11 842	60 504	(4 484)	4 991
5 – 6 anos	118 551	84 868	7 020	40 703	(3 565)	4 047
6 – 7 anos	95 697	70 446	3 922	29 173	(2 917)	3 376
7 – 8 anos	66 198	58 974	1 754	8 978	(1 000)	1 180
8 – 9 anos	81 531	51 034	112	30 609	(3 726)	4 484
9 – 10 anos	41 914	46 550	34	(4 602)	604	(741)
10 – 15 anos	69 673	153 130	109	(83 348)	12 859	(16 729)
15 – 20 anos	5 150	—	116	5 266	(953)	1 367
> 20 anos	2 827	—	228	3 055	(628)	1 044
	4 030 995	3 584 978	(57 857)	388 160	(12 810)	12 832

Face aos gaps de taxa de juro observados, à data de 31 de dezembro de 2023, o impacto no valor económico de variações instantâneas e paralelas das taxas de juro de -200 pontos base é de (12 810) milhares de Euros (31 de dezembro de 2022: (6 210) milhares de Euros).

Os principais pressupostos usados em 2022 nas análises do Banco foram os seguintes:

- 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;

- b. Contas Poupança: 50,64% à vista, 49,36% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,6 anos;
- c. Introdução de taxa anual de pré-pagamento dos Depósitos a Prazo, de 1,27%, distribuída proporcionalmente ao longo de 12 meses.

Em 2023 os mesmos foram revistos, tendo sido introduzidas as seguintes alterações:

- a. Para os Depósitos à Ordem: 18,20% à vista, 81,80% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 3,6 anos;
- b. Contas Poupança: 51,45% à vista, 48,50% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,1 anos;
- c. Aumento da taxa anual de pré-pagamento do Crédito Habitação, de 8,6% para 10%, distribuída proporcionalmente ao longo de 12 meses;
- d. Redução da taxa anual de pré-pagamento do Crédito Automóvel, de 10% para 9%, distribuída proporcionalmente ao longo de 12 meses;
- e. Modelização das exposições não-produtivas de modo a refletir a expectativa de cash-flows destas exposições baseada nos pressupostos específicos do modelo de imparidade relativo a cada uma das tipologias consideradas, assinalando a data de entrada em default de cada contrato e a projeção do montante em dívida, líquido de imparidade e à data de referência da análise, a receber por banda temporal até o parâmetro Loss Given Default (LGD) atingir 100% por via de interpolação linear mensal, ou seja, o reconhecimento de perda total do capital remanescente associado ao contrato.

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 2023, a margem financeira teria um acréscimo de 3 071 milhares de euros (2022: decréscimo de 264,5 milhares de euros), enquanto uma variação negativa da taxa de 50 b.p. implicaria um decréscimo da margem de 2 453 milhares de euros (2022: decréscimo de 1 489 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. Tal situação deixou de se verificar em 2023 em virtude do aumento da remuneração dos recursos de clientes.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a (15 852 830) DTS ((19 862 170) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,25291) e a (14 912 427) DTS ((18 156 328) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,21753).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a (15 524 784) DTS ((19 451 157) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,25291) e a (14 416 819) DTS ((17 552 909) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,21753).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de (1 986 217) Euros e (1 815 633) Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de (1 945 116) Euros e (1 755 291) 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 2023 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 2022 e 31 de dezembro de 2023 que não reconciliam com o balanço:

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).

Grupo	2023			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	111 598 815	135 267 697	37 807 781	284 674 293
Contas a pagar	344 342 348	—	—	344 342 348
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	3 090 962 551	—	—	3 090 962 551
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	243 468	347 131 609	—	347 375 077
Outros passivos	—	—	—	—
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	12 767 987	—	—	12 767 987
	3 559 915 169	482 399 306	37 807 781	4 080 122 255

(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).

Empresa	2023			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	100 422 478	139 842 731	118 390 895	358 656 104
Contas a pagar	283 442 438	309 007	—	283 751 445
Acionistas	3 663 372	—	—	3 663 372
Outros passivos correntes	35 057 618	—	—	35 057 618
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	4 951 346	—	—	4 951 346
	427 537 252	140 151 738	118 390 895	686 079 885

(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 18 vezes em 2023, 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 2023 um *mismatch* positivo de liquidez (diferença entre *outflows* e *inflows* contratados) de 227 159 milhares de Euros (261 695 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2022).

Adicionalmente, esse *mismatch* positivo de liquidez é reforçado pelos ativos financeiros e reservas no Banco Central na ordem de 1 949 971 milhares de Euros (1 463 855 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2022).

Risco de Mercado

No âmbito da atividade bancária, o Risco de Mercado representa genericamente a possibilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, devido a movimentos desfavoráveis no preço de mercado dos instrumentos da carteira de negociação, incluindo flutuações em taxas de juro, taxas de câmbio, cotações de ações, e preços de mercadorias. O risco de mercado decorre, principalmente, de posições de curto prazo em títulos de dívida e de capital, moeda estrangeira, mercadorias e derivados.

O Grupo não possui carteira de negociação (*trading*), e a 31 de dezembro de 2023 a totalidade da sua carteira de títulos de dívida está contabilizada ao custo amortizado, sendo o principal risco proveniente dos seus investimentos o risco de crédito e não o risco de mercado.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Capital Próprio	224 929 476	253 252 852	223 832 044	252 553 022
Passivo total	3 832 558 723	4 503 389 102	911 600 028	890 373 258
Valores de terceiros	362 607 756	191 333 681	362 607 764	191 318 407
Solvabilidade ajustado (1)	6,5%	5,9%	40,8%	36,1%

(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. 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2022		2023	
	<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	(59 348 171)	(59 348 171)	(46 098 200)	(46 098 200)
Reserva legal	1 570 927	1 570 927	3 036 522	3 036 522
Resultados elegíveis	14 715 565	14 715 565	17 023 433	17 023 433
Outras Reservas	347 757	347 757	350 497	350 497
Filtros Prudenciais	—	—	(23 231)	(23 231)
Reservas de justo valor (1)	—	—	—	—
Additional Valuation Adjustment (AVA) (2)	—	—	(23 231)	(23 231)
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	(68 809 596)	(76 171 372)	(71 793 078)	(74 549 381)
Perdas relativas ao período em curso	—	—	—	—
Ativos intangíveis	(14 796 022)	(14 796 022)	(13 174 030)	(13 174 030)
Goodwill	(60 678 648)	(60 678 648)	(60 678 648)	(60 678 648)
Adoção IFRS 9	6 667 074	(694 703)	2 061 600	(694 703)
Dedução securitização (1250%)	(2 000)	(2 000)	(2 000)	(2 000)
Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR	1 732 475	1 732 475	1 753 401	1 753 401
Ativos por imposto diferidos	1 732 475	1 732 475	1 753 401	1 753 401
Fundos próprios principais de nível 1 (Common Equity Tier 1)	184 876 483	177 514 707	198 895 943	196 139 640
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	184 876 483	177 514 707	198 895 943	196 139 640
Fundos Próprios Totais	184 876 483	177 514 707	198 895 943	196 139 640
RWA	1 182 594 054	1 176 297 814	947 577 336	945 528 243
Risco de Crédito	1 000 303 421	1 000 303 421	728 876 876	728 876 876
Risco Operacional	148 924 759	148 924 759	188 984 037	188 984 037
Risco Mercado	—	—	—	—
CVA	33 365 873	33 365 873	29 716 423	29 716 423
Ajustes IFRS 9	—	(6 296 240)	—	(2 049 093)
RÁCIOS DE CAPITAL				
Common Equity Tier 1	15,63%	15,09%	20,99%	20,74%
Rácio de Tier 1	15,63%	15,09%	20,99%	20,74%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	15,63%	15,09%	20,99%	20,74%
RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES				
Common Equity Tier 1	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de Tier 1	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	2022			2023			
		Instituições, maturidade residual >3m	Soberanos	Banco Central	Instituições, maturidade residual >3m	Soberanos	Banco Central	Supranacionais
AAAAA	1	—	—	—	—	206 707 460	—	80 614 379
A	2	5 239 419	206 334 463	—	961 721	167 646 135	—	—
BBB	3	4 700 523	331 577 782	—	11 049 500	274 581 840	—	—
BB	4	—	—	—	—	—	—	—
B	5	—	—	—	—	—	—	—
<B	6	—	—	—	—	—	—	—
Sem rating	Sem rating	—	—	450 250 022	—	—	1 260 076 886	—
		9 939 942	537 912 245	450 250 022	12 011 221	648 935 435	1 260 076 886	80 614 379

18. Inventários

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os “Inventários” do **Grupo** e da **Empresa** apresentam o seguinte detalhe:

	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

	2023					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	5 377 720	2 234 919	3 142 801	4 888 923	2 234 919	2 654 004
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	4 572 481	901 944	3 670 537	4 514 760	901 944	3 612 816
Adiantamentos por conta de compras	(149 869)	—	(149 869)	(149 869)	—	(149 869)
	9 800 332	3 136 863	6 663 470	9 253 814	3 136 863	6 116 951

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe do “Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas” relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2022					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias 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 de inventários	(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)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	42 339 333	4 566 603	46 905 936	13 892 899	4 541 943	18 434 842

	2023					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	7 644 305	4 314 685	11 958 991	6 604 998	4 276 475	10 881 473
Compras	7 524 671	5 028 916	12 553 587	5 977 921	4 983 998	10 961 919
Ofertas de inventários	(22 975)	(24 768)	(47 743)	(22 975)	(24 768)	(47 743)
Regularizações de inventários	(31 828)	(46 863)	(78 691)	(32 143)	(46 863)	(79 006)
Imparidades de inventários	(283 414)	92 783	(190 632)	(283 414)	92 783	(190 632)
Saldo final	(5 377 720)	(4 572 481)	(9 950 201)	(4 888 923)	(4 514 760)	(9 403 683)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	9 453 040	4 792 271	14 245 311	7 355 463	4 766 865	12 122 329

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido no **Grupo e na Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas de inventários” (Nota 25) foi como segue:

Grupo e Empresa	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
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

Grupo e Empresa	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 313	92 783	—	(113 152)	901 944
	3 669 714	92 783	(283 414)	(342 220)	3 136 863

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram registadas no **Grupo e na Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente (157 261) Euros e (190 632) Euros na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

19. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Contas a receber” do **Grupo e da Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Não corrente				
Empresas do Grupo (1)	—	—	617 421	596 036
	—	—	617 421	596 036
Corrente				
Clientes gerais	125 451 093	130 969 841	50 910 203	37 860 117
Operadores Postais	21 469 695	21 680 644	19 526 611	19 344 916
Empresas do Grupo (1)	210 088	411 070	27 626 623	20 394 521
	147 130 876	153 061 555	98 063 438	77 599 554
	147 130 876	153 061 555	98 680 859	78 195 590

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

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.

Contas a receber	2023					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	88 529 203	(56 422)	88 472 781	38 189 373	(33 790)	38 155 584
Vencido(1):						
0-30 dias	23 611 584	59 398	23 670 983	8 813 129	(4 600)	8 808 530
31-90 dias	9 975 361	(584 767)	9 390 594	10 159 199	(1 563)	10 157 636
91-180 dias	5 703 708	(27 300)	5 676 409	2 916 841	(828)	2 916 013
181-360 dias	3 543 777	(483 323)	3 060 454	360 665	(17 863)	342 802
> 360 dias	66 973 577	(44 183 242)	22 790 335	21 460 590	(3 645 565)	17 815 025
	198 337 211	(45 275 655)	153 061 555	81 899 798	(3 704 208)	78 195 590

(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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Outros clientes	8 767 791	5 547 464	2 960 794	1 353 783
Operadores estrangeiros	10 941 989	17 242 871	10 153 776	16 461 242
Total	19 709 780	22 790 335	13 114 570	17 815 025
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 34)	22 526 001	27 630 583	22 526 001	27 146 897

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 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 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 2023 era como segue:

Grupo	2023	2022	2021 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	13 587 544	5 005 881	3 087 219	21 680 644
Fornecedores	(16 650 509)	(18 136 634)	(11 816 709)	(46 603 852)

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 2023 no **Grupo** em 0,6 % (31 de dezembro de 2022: 0,9 %), e em 1,7 % na **Empresa** (31 de dezembro de 2022: 1,4 %). 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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Depósitos prévios	976 870	977 821	660 771	645 955
Garantias bancárias	26 500	—	26 500	—
Total	1 003 370	977 821	687 271	645 955

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

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

Grupo	2023					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Outros movimentos	
Contas a receber	41 409 047	6 063 033	(1 580 637)	(614 647)	(1 140)	45 275 655
	41 409 047	6 063 033	(1 580 637)	(614 647)	(1 140)	45 275 655

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 2 193 598 Euros e 4 482 396 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46).

A 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

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

Empresa	2023					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
Contas a receber	3 648 820	1 442 846	(1 048 000)	(339 458)		3 704 208
	3 648 820	1 442 846	(1 048 000)	(339 458)		3 704 208

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de (282 392) Euros e 394 846 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46).

20. Crédito a clientes bancários

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** a rubrica “Crédito a clientes bancários” apresentava a seguinte composição:

	31.12.2022	31.12.2023
Crédito vivo	1 808 576 514	1 616 912 775
Crédito hipotecário	659 528 828	728 846 938
Crédito automóvel	780 322 145	882 757 623
Cartões de crédito	364 276 261	—
Locação financeira	3 098 317	1 819 790
Descobertos em depósitos à ordem	1 350 964	3 488 425
Crédito vencido	23 724 664	24 117 118
Crédito vencido - menos de 90 dias	1 407 206	1 384 695
Crédito vencido - mais de 90 dias	22 317 458	22 732 423
	1 832 301 179	1 641 029 894
Imparidade para riscos de crédito	(54 736 167)	(47 815 999)
	1 777 565 012	1 593 213 895

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, apresenta-se como segue:

	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
Descobertos 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

	31.12.2023								
	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	—	4 850 143	8 998 954	41 489	13 890 586	25 126 922	689 870 918	714 997 840	728 888 426
Crédito automóvel	—	35 075 222	92 025 117	23 091 609	150 191 948	246 411 072	509 246 212	755 657 284	905 849 232
Locação financeira	—	194 548	647 891	98 810	941 249	520 532	456 819	977 351	1 918 600
Descobertos em depósitos à ordem	3 488 425	—	—	885 211	4 373 636	—	—	—	4 373 636
	3 488 425	40 119 913	101 671 962	24 117 118	169 397 418	272 058 526	1 199 573 950	1 471 632 475	1 641 029 894

A rubrica Cartões de crédito representa a carteira de cartões de crédito adquirida no âmbito da Parceria Universo com a Universo, IME, S.A.. Esta carteira foi reconhecida nas demonstrações financeiras do Grupo na medida em que o Grupo era, até dezembro de 2023, investidor único na

operação de titularização Next Funding No.1 e, portanto, atentas as condições previstas na IFRS 10 (Consolidated Financial Statements), a operação de titularização era consolidada.

Em dezembro de 2022, o Banco CTT e a Universo, IME, SA (“Universo”) 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 em 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 continuavam a verificar-se a 31 de dezembro de 2022. No âmbito deste acordo o Banco CTT teve direito a uma compensação de 2 000 milhares de euros, liquidada em dezembro de 2023. Em dezembro de 2023, a totalidade da exposição a cartões de crédito foi alienada à Universo, nos termos princípios acordados em dezembro de 2022.

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	31.12.2022	31.12.2023
Taxa fixa	1 147 499 141	1 039 230 174
Taxa variável	684 802 038	601 799 720
	1 832 301 179	1 641 029 894
Imparidade para riscos de crédito	(54 736 167)	(47 815 999)
	1 777 565 012	1 593 213 895

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, por tipo de colateral é apresentada como segue:

	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)	661 757 904
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	23 724 665	1 832 301 178	(54 736 167)	1 777 565 011

	2023				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	730 695 033	134 536	730 829 570	(1 514 397)	729 315 173
Crédito com outras garantias	861 229 849	5 404 733	866 634 583	(31 046 824)	835 587 759
Crédito sem garantias	24 987 892	18 577 849	43 565 741	(15 254 779)	28 310 963
	1 616 912 775	24 117 118	1 641 029 894	(47 815 999)	1 593 213 895

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, é analisada como segue:

	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	23 724 665	1 832 301 179	(54 736 167)	1 777 565 012

	2023				
	Crédito Vencendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	728 846 938	41 489	728 888 426	(1 419 456)	727 468 970
Crédito automóvel	882 757 623	23 091 609	905 849 232	(45 581 390)	860 267 842
Locação financeira	1 819 790	98 810	1 918 600	(23 634)	1 894 966
Descobertos em depósitos à ordem	3 488 425	885 211	4 373 636	(791 519)	3 582 117
	1 616 912 775	24 117 118	1 641 029 894	(47 815 999)	1 593 213 895

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, apresenta-se como segue:

	2022				
	Crédito Vencendo	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)	1 777 565 014

	2023				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas	95 619 127	2 570 833	98 189 960	(4 480 668)	93 709 293
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	13 093 378	278 240	13 371 618	(677 075)	12 694 544
Indústrias extrativas	1 514 584	4 063	1 518 646	(46 335)	1 472 312
Indústrias transformadora	7 293 078	210 506	7 503 584	(329 907)	7 173 677
Fornecimento de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	8 313	—	8 313	(37)	8 276
Água	110 309	—	110 309	(461)	109 848
Construção	17 289 012	598 350	17 887 362	(934 282)	16 953 081
Comércio por grosso e a retalho	13 804 106	268 963	14 073 069	(456 131)	13 616 938
Transportes e armazenamento	11 255 827	358 412	11 614 239	(586 252)	11 027 987
Restaurantes e hotéis	7 186 598	142 029	7 328 627	(349 892)	6 978 735
Informação e comunicação	1 214 554	6 923	1 221 477	(29 124)	1 192 352
Setor financeiro e segurador	341 563	33 415	374 978	(25 942)	349 037
Atividades imobiliárias	2 007 274	42 301	2 049 575	(49 053)	2 000 522
Atividades profissionais, científicas e técnicas	2 516 816	58 613	2 575 429	(111 079)	2 464 351
Atividades de serviços administrativos e de suporte	4 827 494	230 701	5 058 195	(311 788)	4 746 408
Administração pública, Defesa e Segurança Social	84 877	206	85 084	(2 494)	82 589
Educação	844 145	12 967	857 112	(15 932)	841 180
Serviços de saúde e assistência social	1 803 171	21 167	1 824 339	(39 544)	1 784 794
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	1 851 294	147 756	1 999 049	(129 751)	1 869 298
Outros serviços	8 572 733	156 221	8 728 954	(385 589)	8 343 365
Particulares	1 521 293 648	21 546 285	1 542 839 933	(43 335 332)	1 499 504 602
Hipotecário	728 930 142	41 498	728 971 639	(1 421 117)	727 550 522
Consumo	792 363 506	21 504 787	813 868 294	(41 914 214)	771 954 079
	1 616 912 775	24 117 118	1 641 029 894	(47 815 999)	1 593 213 895

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	2022	2023
Stage 1	1 660 385 770	1 462 656 854
Valor Bruto	1 667 898 411	1 466 355 203
Imparidade	(7 512 642)	(3 698 349)
Stage 2	82 154 887	91 015 446
Valor Bruto	89 109 896	97 460 137
Imparidade	(6 955 009)	(6 444 691)
Stage 3	35 024 355	39 541 594
Valor Bruto	75 292 871	77 214 554
Imparidade	(40 268 516)	(37 672 959)
	1 777 565 012	1 593 213 895

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:

	2022	2023
Valor dos pagamentos mínimos futuros	3 548 810	2 244 282
Juros ainda não devidos	(450 493)	(424 492)
Valor presente	3 098 317	1 819 790

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	2022	2023
Até 1 ano	1 580 023	1 272 469
1 ano até 5 anos	1 632 323	686 206
Mais de 5 anos	336 463	285 607
Valor dos pagamentos mínimos futuros	3 548 810	2 244 282

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2022	2023
Particulares	403 140	242 458
Hipotecário	83 393	74 602
Outros	319 747	167 857
Empresas	2 695 176	1 577 331
Mobiliário	178 712	161 061
Imobiliário	2 516 465	1 416 271
	3 098 317	1 819 790

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Imparidade para riscos de crédito” (Nota 25) foi como segue:

	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
	2023						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	22 074 965	29 865 366	(15 637 839)	(18 335 628)	9 084 969	168 623	27 220 455
	22 074 965	29 865 366	(15 637 839)	(18 335 628)	9 084 969	168 623	27 220 455
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	32 661 202	22 596 738	(11 831 904)	(13 873 106)	(9 084 969)	127 583	20 595 544
	32 661 202	22 596 738	(11 831 904)	(13 873 106)	(9 084 969)	127 583	20 595 544
	54 736 167	52 462 104	(27 469 743)	(32 208 734)	—	296 206	47 815 999

No período findo em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 24 718 701 Euros e 24 992 361 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 2022 e em 31 de dezembro de 2023, detalham-se como segue:

	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
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(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</i>	—	—	926 910	926 910

	2023			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	7 512 642	6 955 009	40 268 516	54 736 167
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	1 331 542	1 416 045	961 291	3 708 878
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(5 673 996)	2 324 258	26 532 908	23 183 170
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(1 106 458)	(2 500 481)	(29 152 813)	(32 759 752)
Write-offs	—	—	(1 348 669)	(1 348 669)
Transferências para:				
Stage 1	2 606 546	(1 456 726)	(1 149 820)	—
Stage 2	(702 546)	2 620 554	(1 918 007)	—
Stage 3	(279 413)	(2 931 365)	3 210 779	—
Variações cambiais e outros movimentos	10 032	17 398	268 777	296 206
Imparidade	3 698 349	6 444 691	37 672 959	47 815 999
<i>Dos quais: POCI</i>	—	—	578 523	578 523

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	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)	—
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

	2023			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	7 512 642	6 955 009	40 268 516	54 736 167
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(5 127 980)	3 438 509	26 681 832	24 992 361
Transferências de Stage (líquidas)	1 624 587	(1 767 538)	142 951	—
Vendas de Crédito	(320 931)	(2 198 687)	(27 517 324)	(30 036 942)
Utilizações de Imparidade	—	—	(823 123)	(823 123)
Write-offs	—	—	(1 348 669)	(1 348 669)
Variações cambiais e outros movimentos	10 032	17 398	268 777	296 206
Imparidade	3 698 349	6 444 691	37 672 959	47 815 999

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 ou 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 740 milhares de euros, correspondentes a cerca de 1,5%.

21. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2022 e em 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Diferimentos” do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Diferimentos ativos				
Correntes				
Rendas a pagar	861 806	389 421	535 949	54 062
Subsídios de Refeição	1 360 349	1 315 703	1 360 349	1 315 703
Outros	6 789 720	8 241 648	2 450 055	3 452 197
	9 011 875	9 946 772	4 346 353	4 821 962
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	260 886	671 689	260 885	656 216
	260 886	671 689	260 885	656 216
Correntes				
Subsídios ao investimento	11 201	11 201	11 201	11 201
Passivos resultantes de contratos	1 165 324	2 212 896	877 484	792 237
Outros	2 501 616	2 886 001	2 182 957	1 572 659
	3 678 140	5 110 098	3 071 642	2 376 096
	3 939 026	5 781 787	3 332 527	3 032 312

A variação da rubrica “Outros diferimentos ativos” resulta essencialmente da renovação de contratos de licenciamento de software e de contratos de seguros.

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 792 237 Euros (877 484 Euros em 31 de dezembro de 2022), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2024 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2024, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2023 do segmento expresso, no valor 1 420 660 Euros (287 840 Euros em 31 de dezembro de 2022), 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 1 165 324 Euros e 877 484 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 2022 e em 31 de dezembro de 2023, os montantes reconhecidos no **Grupo** nesta rubrica detalham-se como segue:

	31.12.2022	31.12.2023
Ativos não correntes detidos para venda		
Imóveis	—	—
Equipamento	838	838
	838	838
Imparidade	(638)	(638)
	200	200

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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:

	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Ativos correntes					
Ativos não correntes detidos para venda	164 441	8 236	(172 038)	—	638
	164 441	8 236	(172 038)	—	638
	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Ativos correntes					
Ativos não correntes detidos para venda	638	—	—	—	638
	638	—	—	—	638

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

23. Caixa e equivalentes de caixa

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Numerário	71 794 674	86 139 678	46 248 572	60 695 516
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	160 127 945	93 256 266	159 244 898	58 847 282
Disponibilidades em Bancos Centrais	38 636 396	29 095 592	—	—
Disponibilidades em outras instituições de crédito	59 140 984	36 068 548	—	—
Depósitos a prazo	126 769 299	107 049 550	124 606 988	102 446 674
Caixa e seus equivalentes (Demonstração da Posição Financeira)	456 469 298	351 609 634	330 100 458	221 989 472
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(23 185 900)	(28 625 500)	—	—
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(22 492 340)	(7 758 807)	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	7 917	3 988	7 699	3 768
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	410 798 975	315 229 314	330 108 157	221 993 241

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 2023 a média diária da disponibilidade mínima obrigatória para o período em vigor era de 28 625 500 Euros.

Assim, a Rubrica “Disponibilidades em Bancos Centrais” inclui, a 31 de dezembro de 2023, um valor total de depósitos à ordem no Banco de Portugal no montante de 29 095 592 Euros (31 de dezembro de 2022: 38 636 396 Euros).

Os bancos da área do euro estão obrigados a deter um determinado montante de fundos nas suas contas correntes junto do banco central nacional. Estes fundos são chamados “reservas mínimas obrigatórias”. O montante de fundos a deter como reservas mínimas é calculado com base nos balanços dos bancos antes do início de cada período de manutenção. Atualmente, os bancos estão obrigados a deter, no respetivo banco central nacional, um mínimo de 1% de passivos específicos, sobretudo depósitos de clientes até 2 anos.

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. 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. Até outubro de 2022, a taxa de juro paga esteve ligada à taxa de juro das operações principais de refinanciamento. Foi, então, reduzida para refletir a taxa da facilidade permanente de depósito e, em julho de 2023, foi fixada em 0%.

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 2023, os fluxos de caixa do **Grupo** variaram negativamente 95 569 661 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 833 574 737 Euros (2022: 123 738 597 Euros). O aumento é explicado sobretudo pelo crescimento da atividade do Banco CTT com uma maior captação de depósitos face a 2022.

- A rubrica “Crédito a clientes bancários” das atividades operacionais totaliza 203 606 686 Euros (2022: (242 912 761) Euros). O valor de recebimentos em 2023 deve-se ao *run-off* da carteira de cartões de crédito ao longo de 2023, que terminou com a venda da mesma em dezembro de 2023.
- A rubrica “Outros recebimentos/ pagamentos” das atividades operacionais totaliza (96 516 278) Euros, face a 249 493 641 Euros, explicado sobretudo por um fluxo significativo da subscrição de certificados de aforro por parte dos consumidores no final do ano de 2022, impulsionado pelo aumento das taxas Euribor, e consequente impacto na rentabilidade deste produto de investimento.
- A rubrica aplicações no Banco Central, das atividades de investimento, totaliza (809 457 000) Euros (2022: (450 200 000) Euros). A variação face ao período anterior está relacionado com a captação de recursos de clientes no decorrer de 2023 que permitiu um maior volume de aplicações no Banco Central.

No ano de 2023, os fluxos de caixa da **Empresa** variaram negativamente 108 114 916 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 2023 o valor de (197 744 279) Euros (2022: 166 974 469 Euros), explicado sobretudo por um fluxo significativo da subscrição de certificados de aforro por parte dos consumidores no final do ano de 2022, impulsionado pelo aumento das taxas Euribor, e consequente impacto na rentabilidade deste produto de investimento.
- Os “recebimentos respeitantes a financiamentos obtidos” totalizaram (94 686 630) Euros, face a um saldo nulo em 2022. A variação é explicada, sobretudo pelos novos financiamentos bancários sob a forma de papel comercial, bem como por um financiamento de curto prazo no montante de cerca de 60 milhões de euros (nota 31).
- 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 25) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	24 913	1 715	(18 711)	—	7 917
	24 913	1 715	(18 711)	—	7 917

Grupo	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	7 917	38	(3 967)	—	3 988
	7 917	38	(3 967)	—	3 988

No período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (16 996) Euros e (3 930) 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, foi o seguinte:

Empresa	2022				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	24 501	1 696	(18 499)	—	7 699
	24 501	1 696	(18 499)	—	7 698

Empresa	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	7 699	—	(3 930)	—	3 768
	7 699	—	(3 930)	—	3 768

No período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (16 803) Euros e (3 930) Euros, respetivamente.

24. Outros ativos correntes e não correntes

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, as rubricas “Outros ativos não correntes” e “Outros ativos correntes” do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Não corrente				
Adiantamentos ao pessoal	1 943	—	1 943	—
Outros valores a receber do pessoal	2 497 656	2 210 093	2 497 656	2 210 093
Fundo de compensação do trabalho	1 143 305	1 217 461	561 897	619 487
Outros ativos não correntes	441 590	485 949	309 007	309 007
Imparidade	(2 906 847)	(380 493)	(2 906 847)	(374 036)
	1 177 648	3 533 009	463 657	2 764 552
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	256 409	257 860	256 409	257 860
Adiantamentos ao pessoal	4 122 243	4 838 230	4 007 527	4 633 733
Serviços financeiros postais	1 717 260	4 836 892	1 717 259	4 836 891
Estado e outros entes públicos	5 362 367	8 928 251	—	—
Devedores por acréscimo de rendimentos	8 713 153	4 733 134	5 505 466	5 712 315
Montantes cobrados em nome dos CTT	567 598	1 935 706	170 665	150 917
Garantias	1 108 469	1 116 247	—	—
Adiantamentos a advogados	42 716	3 809	—	—
Devedores por ativos vendidos	29 534	16 094	29 534	16 094
Agentes Payshop	262 156	308 452	—	—
Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas	6 647 062	11 224 439	6 647 062	11 224 439
Gabinete para os meios da comunicação social	540 679	1 530 334	540 679	1 530 334
Devedores por depósitos de garantia	200 143	216 547	200 143	196 147
Cobranças	15 029 996	15 082 031	10 418 895	11 729 377
Cauções	27 234 053	27 043 588	251 430	235 830
Alfândega	2 437 022	4 724 859	2 437 022	4 724 859
Faturação não core	1 193 245	1 099 714	735 345	880 527
Faturação a parceiros	1 366 601	2 178 264	—	—
Terminais de Pagamento Automático	—	3 221 868	—	—
Outros ativos correntes	11 199 512	10 898 628	10 554 442	10 356 256
Imparidade	(11 547 796)	(11 649 410)	(10 371 352)	(10 377 497)
	76 482 423	92 545 537	33 100 526	46 108 082

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.

Cauções

O valor da rubrica de cauções no ano corrente respeita, essencialmente, a uma conta de disponibilidades junto de uma Instituição Financeira, com um montante de 25 830 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. A evolução verificada neste saldo justifica-se pelo facto de os valores de subsídios de mobilidade relativos aos Açores estarem a verificar um aumento acentuado. Recordar que, contrariamente ao que sucede na Região Autónoma da Madeira, onde a lei determinou um limite máximo aos valores a reembolsar por viagem, tal limitação não está vertida na legislação este subsídio para a Região Autónoma dos Açores.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	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

Grupo	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	14 454 642	344 272	(2 650 885)	(118 126)	12 029 903
	14 454 642	344 272	(2 650 885)	(118 126)	12 029 903

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 46), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 1 492 885 Euros e (2 306 613) 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, foi como segue:

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

Empresa	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	13 278 200	182 704	(2 602 213)	(107 157)	10 751 534
	13 278 200	182 704	(2 602 213)	(107 157)	10 751 534

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 1 387 049 Euros e (2 419 509) Euros, respetivamente.

25. Perdas por imparidade acumuladas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do **Grupo**:

Grupo	2022						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	
Ativos não correntes							
Ativos fixos tangíveis	19 460	3 636 002	(3 335)	—	—	—	3 652 127
Propriedades de investimento	392 936	—	(139 754)	—	—	—	253 181
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

Grupo	2023						Outros movimentos	Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências			
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	3 652 127	5 176 860	(8 815 181)	—	—	—	—	13 806
Propriedades de investimento	253 181	60 000	(60 788)	—	—	—	—	252 393
	3 905 309	5 236 860	(8 875 970)	—	—	—	—	266 199
Investimento em títulos ao custo amortizado	121 927	20 146	(43 919)	—	(30 497)	—	—	67 657
Outros ativos não correntes	2 906 847	6 458	(1 841 299)	—	(691 512)	—	—	380 493
Crédito a clientes bancários	22 074 965	29 865 366	(15 637 839)	(18 335 628)	9 084 969	168 623	—	27 220 455
Outros ativos financeiros bancários	274	—	—	—	(274)	—	—	—
	25 104 013	29 891 969	(17 523 057)	(18 335 628)	8 362 686	168 623	—	27 668 606
	29 009 322	35 128 829	(26 399 026)	(18 335 628)	8 362 686	168 623	—	27 934 805
Ativos correntes								
Contas a receber	41 409 047	6 063 033	(1 580 637)	(614 647)	—	(1 140)	—	45 275 655
Crédito a clientes bancários	32 661 202	22 596 738	(11 831 904)	(13 873 106)	(9 084 969)	127 583	—	20 595 544
Investimento em títulos ao custo amortizado	9 674	8 851	(19 296)	—	30 497	—	—	29 726
Outros ativos correntes	11 547 796	337 814	(809 586)	(118 126)	691 512	—	—	11 649 410
Outros ativos financeiros bancários	1 807 339	39 061	(10 607)	(6 450)	274	—	—	1 829 618
Depósitos e aplicações bancárias	7 917	38	(3 967)	—	—	—	—	3 988
	87 442 978	29 045 535	(14 255 998)	(14 612 329)	(8 362 686)	126 443	—	79 383 943
Ativos não correntes detidos para venda	638	—	—	—	—	—	—	638
	638	—	—	—	—	—	—	638
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	—	—	—	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 313	92 783	—	(113 152)	—	—	—	901 944
	3 669 714	92 783	(283 414)	(342 220)	—	—	—	3 136 863
	91 113 329	29 138 317	(14 539 412)	(14 954 549)	(8 362 686)	126 443	—	82 521 443
	120 122 649	64 267 146	(40 938 438)	(33 290 178)	—	295 066	—	110 456 246

Os montantes classificados em “Outros movimentos”, com referência a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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*.

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

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)	—	—	253 181
	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

2023						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	3 652 127	5 176 860	(8 815 181)	—	—	13 806
Propriedades de investimento	253 181	60 000	(60 788)	—	—	252 393
	3 905 309	5 236 860	(8 875 969)	—	—	266 199
Outros ativos não correntes	2 906 847	—	(1 841 299)	—	(691 512)	374 036
	2 906 847	—	(1 841 299)	—	(691 512)	374 036
	6 812 156	5 236 860	(10 717 268)	—	(691 512)	640 235
Ativos correntes						
Contas a receber	3 648 820	1 442 846	(1 048 000)	(339 458)	—	3 704 208
Outros ativos correntes	10 371 352	182 704	(760 914)	(107 157)	691 512	10 377 497
Depósitos e aplicações bancárias	7 699	—	(3 930)	—	—	3 768
	14 027 871	1 625 550	(1 812 844)	(446 615)	691 512	14 085 474
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	—	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 314	92 783	—	(113 152)	—	901 944
	3 669 714	92 783	(283 414)	(342 220)	—	3 136 863
	17 697 585	1 718 332	(2 096 258)	(788 835)	691 512	17 222 337
	24 509 741	6 955 192	(12 813 526)	(788 835)	—	17 862 572

26. Capital

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** era composto por 145 350 000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada. O capital encontrava-se totalmente subscrito e realizado.

Posteriormente, na Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2023 e ainda no âmbito do programa de recompra de ações próprias supramencionado, foi aprovada a redução do capital social em 717 500 Euros. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações representativas de 0,997% do capital social dos CTT adquiridas .

Deste modo, a 31 de dezembro de 2023, o capital social dos CTT é de 71 957 500 Euros, representado por 143 915 000 ações com um valor nominal de cinquenta cêntimos por ação, tendo sido consequentemente alterados os Estatutos da Sociedade. O capital encontrava-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 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 dezembro de 2022	2 935 000	10 826 390	3,69

Em 31 de dezembro de 2023, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Ações Próprias” do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2022	2 935 000	10 826 390	3,69
Aquisições	3 031 168	10 541 092	3,48
Extinção (por redução de capital)	(1 435 000)	(5 293 313)	3,69
Entrega de ações - Remuneração Variável de Longo Prazo (“RVLP”)	(121 868)	(449 537)	3,69
Saldo em 31 de dezembro de 2023	4 409 300	15 624 632	3,54

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.

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, na Assembleia Geral realizada no dia 20 de abril de 2023, foi aprovada a redução do capital para cancelamento das restantes 1 435 000 ações adquiridas ao abrigo de programa de recompra, referido supra. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações representativas de 0,997% do capital social dos CTT adquiridas.

Ainda no dia 21 de abril de 2023, procedeu-se à entrega de 121 868 ações próprias aos Administradores Executivos e Quadros dirigentes dos CTT, correspondente à primeira tranche da Remuneração Variável de Longo Prazo, conforme explicado em detalhe na nota 45 - Gastos com Pessoal.

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 21 de junho de 2023, e conforme comunicado ao mercado na mesma data, foi deliberada a aprovação da implementação de um novo programa de recompra de ações próprias da Empresa, no montante global de até 20 000 000 Euros.

Este programa, a implementar ao longo dos 12 meses seguintes (tendo início a 26 de junho de 2023 e terminando a 25 de junho de 2024, sem prejuízo de terminar em data anterior caso o número máximo de ações a adquirir ou o montante pecuniário sejam atingidos), tem como objetivos:

1. a recompra de um máximo de até 7 650 000 ações, representativas de um valor nominal máximo de 3 825 000 Euros, que corresponde a 5,3% do capital social, e
2. a redução de até ao mesmo montante do capital social mediante extinção das ações próprias adquiridas.

O programa será realizado no quadro da autorização para a aquisição de ações próprias conferida pela Assembleia Geral. A redução de capital para extinção das ações próprias adquiridas ao abrigo do programa será sujeita a aprovação pela próxima Assembleia Geral dos CTT.

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.

A 31 de dezembro de 2023, a **Empresa** detinha um total acumulado de 4 409 300 ações próprias, representativas de 3,064 % do capital social, 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.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Reservas” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	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	45 646 642	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	10 826 391	—	28 017 666	53 844 057	15 000 000	10 826 391	28 017 666	53 844 057

	2023								
	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	10 826 391	—	28 017 666	53 844 057	15 000 000	10 826 391	28 017 666	53 844 057
Redução de capital	—	(5 293 313)	—	717 500	(4 575 813)	—	(5 293 313)	717 500	(4 575 813)
Aquisição de ações próprias	—	10 541 092	—	(10 541 092)	—	—	10 541 092	(10 541 092)	—
Atribuição de ações próprias	—	(449 537)	—	449 537	—	—	(449 537)	449 537	—
Plano de ações (atribuição)	—	—	—	(1 155 000)	(1 155 000)	—	—	(1 155 000)	(1 155 000)
Saldo final	15 000 000	15 624 633	—	17 488 611	48 113 244	15 000 000	15 624 633	17 488 611	48 113 244

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

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 2023 esta rubrica inclui o montante de 15 624 633 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.

Em 31 de dezembro de 2023, foi desreconhecido um montante de reservas no valor de (1 155 000) Euros correspondente ao valor proporcional das opções atribuídas durante o período no âmbito da remuneração variável de longo prazo, conforme descrito na nota 45 - Gastos com Pessoal.

Resultados Transitados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Resultados transitados” do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Saldo inicial	43 904 074	64 647 067	43 926 574	64 452 619
Aplicação do resultado líquido do período anterior	38 404 113	36 406 519	37 680 272	37 307 258
Distribuição de dividendos (Nota 28)	(17 656 441)	(17 817 109)	(17 656 441)	(17 817 109)
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	(4 678)	32 674	502 214	(14 081)
Outros movimentos	—	—	—	(9 598 253)
Saldo final	64 647 067	83 269 152	64 452 619	74 330 434

O montante de (9 598 253) Euros reconhecido na rubrica de “Outros movimentos”, na **Empresa**, está relacionado com os custos da transação de aumento de capital por entrada em espécie, ocorrida na subsidiária CTT IMO Yield, SA. e dizem respeito, essencialmente, a gastos com os impostos da transação (IMT e Imposto de selo), escritura e consultores diretamente relacionados com a transação. Sendo custos incorridos com a emissão dos seus próprios instrumentos de capital próprio, e de acordo com o previsto na IAS 32, deverão ser reconhecidos como uma dedução ao capital próprio visto tratarem-se de custos incrementais diretamente atribuíveis à transação de aumento de capital.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Saldo inicial	(43 998 612)	6 857 207	(43 942 681)	6 379 500
Ganhos/perdas atuariais (Nota 32)	70 558 124	(5 716 054)	69 891 919	(5 713 716)
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 52)	(19 702 304)	1 555 423	(19 569 738)	1 599 841
Plano de ações (entrega de ações) (Nota 45)	—	705 463	—	705 463
Saldo final	6 857 207	3 402 039	6 379 500	2 971 088

Com referência a 31 de dezembro de 2023, o montante 705 463 Euros referente ao Plano de ações, respeita ao diferencial entre o montante de (1 155 000) Euros desreconhecido da rubrica “Reservas”, correspondente ao valor proporcional das opções atribuídas (nota 27) e do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação no valor de 449 537 Euros. O diferencial entre os dois montantes foi reconhecido na rubrica “outras variações de capital próprio”, ao abrigo do disposto nas IFRS.

28. Dividendos

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.

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2022, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 20 de abril de 2023, a distribuição de dividendos no montante de 17 817 109 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,125 Euros (montante que exclui o dividendo atribuível às ações próprias em carteira à data), referente ao período findo em 31 de dezembro de 2022. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, totalizando 172 267 Euros.

29. Resultados por ação

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os resultados por ação para o **Grupo** e a **Empresa** foram calculados como segue:

Grupo	2022	2023
Resultado líquido do período	36 406 519	60 511 368
Nº médio de ações ordinárias	147 179 218	141 773 213
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,25	0,43
Diluído	0,25	0,43

Empresa	2022	2023
Resultado líquido do período	37 307 258	70 805 389
Nº médio de ações ordinárias	147 179 218	141 773 213
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,25	0,50
Diluído	0,25	0,50

O número médio de ações é analisado como segue:

	2022	2023
Ações emitidas no início do exercício	150 000 000	145 350 000
Efeito da extinção de ações durante o período	(350 342)	(1 002 534)
N.º médio de ações realizadas	149 649 658	144 347 466
Efeito ações próprias	2 470 440	2 574 252
N.º médio de ações durante o período	147 179 218	141 773 213

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 2023, o número de ações próprias em carteira é de 4 409 300, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2023 de 2 574 252, refletindo o facto de terem ocorrido não só aquisições, mas também extinção de ações próprias referido período, conforme mencionado na nota 27.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

30. Interesses que não controlam

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses que não controlam:

	2022	2023
Saldo inicial	563 106	1 326 016
Resultado do período atribuível a interesses que não controlam	(64 334)	(68 929)
Distribuição de dividendos	(80 017)	(28 935)
Aumentos de capital	865 574	408 000
Outras variações	41 687	(11 971)
Saldo final	1 326 016	1 624 181

Em 31 de dezembro de 2023, os interesses que não controlam são relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A. e à Open Lockers S.A.. A 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Financiamentos obtidos” do Grupo e da Empresa apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	40 706 101	33 390 061	39 927 397	32 933 579
Papel Comercial	—	34 947 466	—	34 947 466
Passivos de locação	95 491 822	92 742 578	45 331 771	127 240 734
	136 197 923	161 080 105	85 259 168	195 121 779
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	29 372 066	82 395 558	21 265 947	74 218 997
Papel Comercial	—	22 067	—	22 067
Passivos de locação	30 384 677	25 517 227	21 682 343	18 313 565
	59 756 744	107 934 852	42 948 290	92 554 629
	195 954 667	269 014 957	128 207 458	287 676 408

A 31 de dezembro de 2023, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 4,861% e 5,736% (31 de dezembro de 2022: 3,693% e 4,568%).

Empréstimos bancários

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

Grupo	31.12.2022			31.12.2023		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	12 350 926	8 106 120	778 704	12 028 704	8 176 561	456 482
BBVA / Bankinter	33 250 000	14 136 880	18 944 129	26 125 000	7 069 572	18 943 702
Novo Banco	28 000 000	7 129 066	20 983 268	21 000 000	7 196 811	13 989 877
Papel comercial						
BBVA / Bankinter	—	—	—	15 000 000	8 886	14 976 038
Novo Banco	—	—	—	20 000 000	13 181	19 971 429
Descobertos bancários						
Novo Banco	—	—	—	—	59 952 614	—
	73 600 926	29 372 066	40 706 101	94 153 704	82 417 625	68 337 527

Empresa	31.12.2022			31.12.2023		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	50 000	—	—	50 000	—	—
BBVA / Bankinter	33 250 000	14 136 880	18 944 129	26 125 000	7 069 572	18 943 702
Novo Banco	28 000 000	7 129 066	20 983 268	21 000 000	7 196 811	13 989 877
Papel comercial						
BBVA / Bankinter	—	—	—	15 000 000	8 886	14 976 038
Novo Banco	—	—	—	20 000 000	13 181	19 971 429
Descobertos bancários						
Novo Banco	—	—	—	—	59 952 614	—
	61 300 000	21 265 947	39 927 397	82 175 000	74 241 064	67 881 045

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. Subsequentemente, pela não utilização da totalidade dos fundos, o limite foi sendo reduzido ao longo do período de contrato. Com referência a 31 de dezembro de 2023 o montante utilizado, líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, correspondia a 26 013 274 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 dois anos de carência, podendo ser prorrogado pelo período de 24 meses, pelo montante total de 35 milhões de Euros. Nos períodos subsequentes o limite foi sendo reduzido devido à não utilização da totalidade dos fundos. Com referência a 31 de dezembro de 2023, o valor apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, no valor total de 21 186 688 Euros.

Conforme divulgado ao mercado no dia 7 de março de 2023, os CTT contrataram o montante de 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 referência a 31 de dezembro de 2023, o valor utilizado apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, totaliza no caso do BBVA/ Bankinter 14 984 924 Euros e no Novo Banco 19 984 610 Euros. Estes programas de papel comercial são evidenciados no passivo não corrente, uma vez que a prática/ expectativa do Grupo será proceder à utilização dos contratos durante o seu período de vigência e tendo o direito de realizar o roll-over destes financiamentos.

A 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** apresenta um descoberto bancário junto do Novo Banco, no valor de 59 952 614 Euros, correspondente a um financiamento de curto prazo para satisfazer necessidades pontuais de tesouraria, regularizado no início de janeiro de 2024.

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 2023 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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Até 1 ano	33 738 178	29 181 190	22 885 261	26 181 414
Entre 1 ano e 5 anos	64 061 159	66 930 170	33 678 076	71 961 686
A mais de 5 anos	41 692 362	37 807 781	14 521 388	118 390 895
Total de passivos de locação não descontados	139 491 699	133 919 141	71 084 725	216 533 995
Corrente	30 384 677	25 517 227	21 682 343	18 313 565
Não corrente	95 491 822	92 742 578	45 331 771	127 240 734
Passivos de locação incluídos na posição financeira	125 876 499	118 259 806	67 014 114	145 554 298

O aumento dos passivos de locação da **Empresa** estão relacionados sobretudo com a operação de *Sale & Leaseback* efetuada no âmbito da transação de ativos imobiliários para a CTT IMO Yield, detalhada na nota 5.

As taxas de desconto utilizadas nos contratos de locação situam-se entre 0,68% e 11,50%, consoante as características do contrato, nomeadamente a duração dos mesmos.

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Juros dos passivos de locação (nota 51)	3 167 709	3 549 120	1 468 414	1 939 845
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação	2 099 923	1 872 866	1 644 582	1 463 497

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Total de pagamentos de locações	(33 708 341)	(37 045 659)	(23 150 398)	(25 266 623)

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** e na **Empresa**, detalha-se como se segue:

Grupo	2022	2023
Saldo inicial	201 119 450	195 954 666
Movimentos sem cash	44 304 863	32 312 979
<i>Alterações de contratos</i>	40 529 793	25 679 408
<i>Juros IFRS 16</i>	3 124 941	3 396 453
<i>Outros</i>	650 130	3 237 118
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	51 533	94 757 177
Saída de cash	(15 812 839)	(16 964 205)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(33 708 341)	(37 045 659)
Saldo final	195 954 667	269 014 957

Empresa	2022	2023
Saldo inicial	147 657 276	128 207 458
Movimentos sem cash	19 064 727	106 690 927
<i>Alterações de contratos</i>	16 078 364	101 958 483
<i>Juros IFRS 16</i>	1 468 414	1 888 597
<i>Outros</i>	1 517 948	2 843 847
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	—	94 686 630
Saída de cash	(15 364 146)	(16 641 983)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(23 150 398)	(25 266 623)
Saldo final	128 207 458	287 676 408

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** e **Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2022					Total	2022			Total
	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		Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	
Saldo inicial	263 526 615	1 467 881	268 954	16 221 007	411 429	281 895 886	263 526 615	16 017 008	411 429	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

	2023					Total	2023			Total
	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		Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	
Saldo inicial	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
Movimento do período	(36 131 000)	101 871	(13 747)	662 558	(179 582)	(35 559 900)	(36 131 000)	606 836	(179 583)	(35 703 747)
Saldo final	154 234 367	1 054 109	209 728	16 291 193	—	171 789 398	154 234 367	16 062 694	—	170 297 062

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 de longo prazo 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	
	2022	2023	2022	2023
Passivo não corrente	185 257 617	149 740 115	183 936 635	148 302 105
Passivo corrente	22 091 681	22 049 283	22 064 174	21 994 957
	207 349 298	171 789 398	206 000 809	170 297 062

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	
	2022	2023	2022	2023
Gastos do período				
Cuidados de saúde	7 880 000	(29 448 534)	7 880 000	(29 448 534)
Cuidados de saúde - SAMS	130 557	106 709	—	—
Plano de pensões	3 748	7 692	—	—
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	3 273 936	7 189 420	3 305 159	7 172 052
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	(231 847)	—	(231 847)	—
	11 056 393	(22 144 714)	10 953 311	(22 276 483)
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	(69 891 919)	5 713 716	(69 891 919)	5 713 716
Cuidados de saúde - SAMS	(645 097)	(3 728)	—	—
Plano de pensões	(21 042)	6 066	—	—
	(70 558 058)	5 716 054	(69 891 919)	5 713 716

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os montantes reconhecidos a título de ganhos/perdas atuarias detalhados por natureza, no **Grupo** e da **Empresa**, foram os seguintes:

Grupo	2022				2023		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(64 783 291)	—	(5 108 628)	(69 891 919)	—	5 713 716	5 713 716
Cuidados de saúde - SAMS	(647 855)	—	2 758	(645 097)	—	(3 728)	(3 728)
Plano de pensões	(34 297)	—	13 255	(21 042)	—	6 066	6 066
Outros benefícios	(49 971)	—	1 185	(48 786)	—	(1 377)	(1 377)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(1 302 559)	—	(48 144)	(1 350 703)	—	327 191	327 191
	(66 817 973)	—	(5 139 574)	(71 957 547)	—	6 041 868	6 041 868

Empresa	2022			2023		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(64 783 291)	(5 108 628)	(69 891 919)	—	5 713 716	5 713 716
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(1 302 559)	(48 144)	(1 350 703)	—	327 191	327 191
	(66 085 850)	(5 156 772)	(71 242 622)	—	6 040 907	6 040 907

Em 2022, os ganhos/perdas atuarias associadas a alterações de pressupostos financeiros refletiam a revisão da taxa de desconto de 1,42% para 3,60%.

Cuidados de saúde – Plano de Ação Social e Apólice de Seguro

Conforme referido na Nota 2.20, os CTT são responsáveis pelo financiamento de ambos os planos de cuidados de saúde, aplicável a determinados empregados – PAS (Plano de Ação Social) 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 2023.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2022	2023
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei nº. 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)	Lei nº. 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,30%	3,60%
<i>Stop-Loss</i>	949,50	n/a
<i>Duration</i>	12,60	13,30
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 a taxa, no ano de 2023, manteve-se em 3,60%.

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 custos médicos 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 Euros. 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 tinha uma duração mínima de 3 anos, com início em 1 de janeiro de 2021 e término em 31 de dezembro de 2023. Uma vez que essas condições terminaram em 31 de dezembro de 2023 e não ocorreu, até ao final do ano de 2023, a renegociação do valor do custo médio anual por beneficiário com a Médis, não foi considerado a aplicação da cobertura *Stop-Loss* na determinação das responsabilidades na avaliação. Os impactos desta alteração foram registados no capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio”.

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	2023	2022	2021	2020	2019
Responsabilidades no fim do período					
Plano de Ação Social (PAS)	149 430 070	183 727 343	254 937 950	261 776 888	265 509 580
Apólice Seguro	4 804 297	6 638 024	8 588 665	9 381 426	8 918 960
	154 234 367	190 365 367	263 526 615	271 158 313	274 428 540

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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		PAS (Plano de Ação Social)		Apólice Seguro	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Saldo inicial	263 526 615	190 365 367	254 937 950	183 727 343	8 588 665	6 638 024
Gasto com o serviço do período	4 221 000	2 577 000	4 221 000	2 577 000	—	—
Gasto financeiro do período	3 659 000	6 658 000	3 540 000	6 425 000	119 000	233 000
Alteração do plano	—	(38 683 534)	—	(37 051 640)	—	(1 631 894)
Quotas dos aposentados	4 889 650	4 980 984	4 622 171	4 737 693	267 479	243 292
(Pagamento de benefícios)	(15 541 938)	(16 912 471)	(14 859 194)	(16 198 800)	(682 744)	(713 671)
(Outros gastos)	(497 041)	(464 695)	(476 327)	(446 014)	(20 714)	(18 681)
(Ganhos)/perdas atuariais	(69 891 919)	5 713 716	(68 258 257)	5 659 489	(1 633 662)	54 227
Saldo final	190 365 367	154 234 367	183 727 343	149 430 070	6 638 024	4 804 297

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo e Empresa	Total		PAS (Plano de Ação Social)		Apólice Seguro	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 45)	3 723 959	(36 571 229)	3 744 673	(34 920 655)	(20 714)	(1 650 575)
Outros gastos	497 041	464 695	476 327	446 014	20 714	18 681
Gastos com juros (Nota 51)	3 659 000	6 658 000	3 540 000	6 425 000	119 000	233 000
	7 880 000	(29 448 534)	7 761 000	(28 049 640)	119 000	(1 398 894)

Conforme divulgado na nota 2.20, no final de 2023, os CTT procederam a alterações às condições previstos no Plano de Saúde, no sentido de melhorar a sustentabilidade dos cuidados de saúde oferecidos aos colaboradores, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024.

A introdução destas alterações resultou numa diminuição do valor presente da obrigação de benefícios definidos relativa aos planos de cuidados de saúde dos CTT, reconhecida como uma “Alteração do plano”, com um ganho de (38 683 534) no período findo em 31 de dezembro de 2023, reconhecido na rubrica “Gastos com Pessoal – Benefícios aos empregados” (Nota 45).

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, relativamente ao Plano de Ação Social, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de (68 258 257) Euros e 5 659 489 Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” líquidos de impostos diferidos no montante de 19 112 312 Euros e (1 584 657) Euros em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, respetivamente.

Relativamente ao Plano de Ação Social, o montante de (ganhos)/ perdas atuariais do ano de 2022 resultou essencialmente de um aumento da taxa de desconto de 1,42% para 3,60%. A 31 de dezembro de 2023, a taxa de desconto manteve-se em 3,60%.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de (1 633 662) Euros e 54 227 Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 457 425 Euros e (15 184) 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 8 167 milhares de Euros.

A análise de sensibilidade efetuada para o Plano de Ação Social 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 189 787 milhares de Euros, aumentando cerca de 23,1%;
- (ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,3%, ascendendo a 159 324 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 1,6% ascendendo a um montante de 156 644 milhares de Euros.

Cuidados de saúde – SAMS

Conforme referido na Nota 2.20, 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 2023.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

	2022	2023
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

Grupo	2022	2023
Saldo inicial	1 467 881	952 238
Gasto com o serviço do período	109 729	72 472
Gasto financeiro do período	20 828	34 237
(Pagamento de benefícios)	(1 103)	(1 110)
(Ganhos)/perdas atuariais	(645 097)	(3 728)
Saldo final	952 238	1 054 109

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2022	2023
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)	109 729	72 472
Gastos com juros (Nota 51)	20 828	34 237
	130 557	106 709

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 118 682 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, 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 5,1%, aumentando para 1 107 869 Euros.

Plano de Pensões

Conforme referido na nota 2.20 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 2023.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2022	2023
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	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 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

Grupo	2022	2023
Saldo inicial	268 954	223 475
Gasto com o serviço do período	125	142
Gasto financeiro do período	3 623	7 550
(Pagamento de benefícios)	(28 185)	(27 505)
(Ganhos)/perdas atuariais	(21 042)	6 066
Saldo final	223 475	209 728

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2022	2023
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)	125	142
Gastos com juros (Nota 51)	3 623	7 550
	3 748	7 692

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 7 174 Euros.

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, foi reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de (21 042) Euros e 6 066 Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 5 383 Euros e (1 626) Euros, respetivamente.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, 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 212 874 Euros.

Outros benefícios de longo prazo

A sequência do mencionado na nota 2.20 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 2023.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes

	2022	2023
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	2022	2023
Prémios de Final de Carreira		
Saldo inicial	197 170	166 561
Gasto com o serviço do período	13 900	11 834
Gastos financeiros do período	2 773	5 915
(Ganhos)/perdas atuariais	(47 282)	(724)
Saldo final	166 561	183 586
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho		
Saldo inicial	6 829	6 215
Gasto com o serviço do período	798	787
Gasto financeiro do período	92	209
(Ganhos)/perdas atuariais	(1 504)	(653)
Saldo final	6 215	6 558
Total	172 776	190 144

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2022	2023
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)		
Prémios de Final de Carreira	(33 382)	11 110
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	(706)	134
	(34 088)	11 244
Gasto financeiro do período (Nota 51)		
	2 865	6 124
	(31 223)	17 368

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 20 674 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, 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 200 222 Euros.

Adicionalmente e conforme também referido na Nota 2.20, 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 2023.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2022	2023
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	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	Homens: TV 88/90
	Mulheres : TV 88/90	Mulheres : TV 88/90
	(-1)	(-1)

* PAST - Pensões por acidentes serviço/trabalho
SMV-Subsídio mensal vitalício

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	2022	2023
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	9 493 686	10 337 560
Gastos financeiros do período	119 616	327 973
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	4 447 043	6 341 245
Transferências de Provisões (Nota 33)	1 250 000	—
(Pagamento de benefícios)	(4 636 496)	(6 144 128)
(Ganhos)/perdas atuariais	(336 289)	560 327
Saldo final	10 337 560	11 422 976
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	383 961	285 252
Gasto financeiro do período	5 121	9 532
(Pagamento de benefícios)	(30 490)	(16 037)
(Ganhos)/perdas atuariais	(73 340)	(8 419)
Saldo final	285 252	270 328
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	6 113 602	4 820 286
Gasto financeiro do período	83 808	165 885
(Pagamento de benefícios)	(438 220)	(356 279)
(Ganhos)/perdas atuariais	(938 904)	(222 147)
Saldo final	4 820 286	4 407 745
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	25 760	12 762
Gasto financeiro do período	274	226
(Pagamento de benefícios)	(11 102)	(10 418)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2 170)	(2 570)
Saldo final	12 762	—
Total	15 455 859	16 101 048

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

Grupo e Empresa	2022	2023
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 45)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	4 110 754	6 901 572
Taxa assinatura de telefone	(73 340)	(8 419)
Acidentes em serviço	(938 904)	(222 147)
Subsídio mensal vitalício	(2 170)	(2 570)
	3 096 340	6 668 436
Gasto financeiro do período (Nota 51)		
	208 819	503 616
	3 305 159	7 172 052

As responsabilidades relativas a novos beneficiários no período findo em 31 de dezembro de 2023, 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.

Os (ganhos)/perdas atuariais reconhecidas nos benefícios de longo prazo, no período findo em 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 463 423 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, 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 0,7%, aumentando para 16 214 milhares de Euros.

33. Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	2022						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	
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
Provisões 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

Grupo	2023						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	
Processos judiciais em curso	3 145 696	988 027	(744 147)	(118 951)	(9 082)	—	3 261 544
Contratos onerosos	160 148	—	(75 162)	(84 986)	—	—	—
Outras provisões	6 019 982	1 000 439	(89 788)	(495 249)	9 082	—	6 444 466
Provisões para compromissos	124 457	103 423	(74 189)	—	—	—	153 691
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	9 450 283	2 091 889	(983 286)	(699 185)	—	—	9 859 701
Investimentos em subsidiárias e associadas	168 972	6 480	—	(175 452)	—	—	—
Reestruturação	199 386	13 441 228	—	—	—	—	13 640 614
Outras provisões	2 813 626	25 924	—	(1 000)	—	—	2 838 550
	12 632 267	15 565 521	(983 286)	(875 637)	—	—	26 338 865

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 (448 929) Euros em 31 de dezembro de 2022 e 1 108 602 Euros em 31 de dezembro de 2023.

Empresa	2022						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
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

Empresa	2023						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Processos judiciais em curso	2 386 923	959 317	(625 243)	(76 276)	—	—	2 644 721
Contratos onerosos	160 148	—	(75 162)	(84 986)	—	—	—
Outras provisões	822 996	108 322	(11 809)	(9 724)	—	—	909 785
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	3 370 067	1 067 639	(712 214)	(170 986)	—	—	3 554 506
Reestruturação	9 451	13 441 229	—	—	—	—	13 450 679
Outras provisões	2 336 859	23 956	—	(1 000)	—	—	2 359 815
	5 716 377	14 532 823	(712 214)	(171 986)	—	—	19 365 000

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de “Provisões (aumentos)/reversões” totalizou (3 063 907) Euros em 31 de dezembro de 2022 e 355 424 Euros em 31 de dezembro de 2023.

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 (1 304 899) Euros em 31 de dezembro de 2022 e (744 147) Euros em 31 de dezembro de 2023, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2022 ou 2023, 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).

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 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. 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**. A 31 de dezembro de 2023 não ocorreram desenvolvimentos relevantes, mantendo-se a provisão no valor de 3 200 000 Euros.

O montante provisionado na 321 Crédito, S.A. que ascende a 879 205 Euros a 31 de dezembro de 2023 (907 030 Euros em 31 de dezembro de 2022) resulta, essencialmente, da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências e outros processos.

A 31 de dezembro de 2023, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui, essencialmente, ainda:

- o montante de 268 827 Euros no **Grupo** e 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 2 051 590 Euros no **Grupo** e de 1 881 856 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 2023, 153 691 Euros (31 de dezembro de 2022: 124 457 Euros).

Reestruturações

É fundamental para o **Grupo** implementar políticas que promovam a racionalização, a adequação e aumento da produtividade de todos os recursos disponíveis, com reflexo no modelo de gestão

organizacional dos seus recursos humanos. Neste enquadramento, desencadearam-se ações conducentes à reorganização de serviços, que conduziram à aprovação de um programa de otimização de Recursos Humanos. Este programa tem por base a celebração de Acordos de Suspensão, de Pré-Reformas e de Acordos de Rescisão por Mútuo Acordo, tendo sido, a 31 de dezembro de 2023, constituída uma provisão no montante de 13 441 229 Euros para a respetiva operacionalização. Esta provisão foi reconhecida na rubrica Gastos com o pessoal.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Wiiv Portugal - SIC Imobiliária Fechada, S.A.	—	5 089 792	—	5 089 792
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
Autoridade Tributária e Aduaneira	4 389 246	2 974 242	2 327 956	912 952
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 - (Glantt BPO)	1 022 834	1 500 000	—	—
AMBIMOBILIÁRIA - Investimentos e negócios, S.A.	480 000	480 000	480 000	480 000
MARATHON- Fundo de Investimento fechado	810 435	432 000	—	—
O Feliz - Imobiliária	—	378 435	—	—
Tribunais	339 230	339 230	333 230	333 230
EUROGOLD	318 299	318 299	—	—
CIVILRIA	224 305	224 305	—	—
Transportes Bernardos Marques, S.A.	220 320	220 320	220 320	220 320
Repsol	15 000	215 000	—	—
KTP Kunststoff Palettentechnik GMBH (Fornecedor de packaging solutions)	—	211 740	—	—
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150 000	150 000	—	—
Via Direta	150 000	150 000	—	—
Autarquias	118 658	79 362	118 658	79 362
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68 895	68 895	68 895	68 895
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	68 386	68 386	—	—
ANA - Aeroportos de Portugal	34 000	34 000	34 000	34 000
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
Alegro Alfragide	—	16 837	—	—
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
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	—	—
GNB Companhia de seguros vida SA	25 000	—	—	—
Instituto do Emprego e Formação Profissional	3 719	—	3 719	—
	15 635 616	20 148 131	10 731 476	14 363 248

Garantias bancárias

Com referência a 31 de dezembro de 2023, as garantias bancárias prestadas a favor da Autoridade Tributária e Aduaneira, num montante global de 2 974 242 Euros, foram essencialmente prestadas para suspensão de processos de execução fiscal.

A 31 de dezembro de 2023, foi prestada uma garantia bancária à entidade Wiiv Portugal no valor de 5 089 792 no âmbito dos custos a liquidar com o término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2022, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 44,4 mil Euros, a favor de diversas entidades de crédito destinadas ao bom cumprimento dos respetivos contratos de financiamento. A 31 de dezembro de 2023, os financiamentos subjacentes foram liquidados, pelo que as livranças foram cancelada junto das respetivas entidades bancárias.

O **Grupo** e a **Empresa** contrataram seguros de caução no montante global de 5 985 951 Euros e 3 154 698 Euros, respetivamente (31 de dezembro de 2022: 5 444 387 Euros e 2 713 642 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Contas a pagar” referente ao Grupo e à Empresa apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Não corrente				
Outras contas a pagar	—	—	309 007	309 007
	—	—	309 007	309 007
Corrente				
Adiantamento de clientes	2 175 341	1 877 771	2 166 577	2 164 120
Vales CNP	—	106 269 099	—	106 269 099
Fornecedores c/c	97 417 126	114 269 770	76 504 150	73 180 845
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	12 194 096	12 368 179	6 233 718	5 052 991
Fornecedores de investimentos	4 900 077	5 334 120	3 804 439	2 825 917
Faturas em receção e conferência (investimentos)	6 495 524	8 165 808	5 468 120	7 632 578
Valores cobrados por conta de Terceiros	10 069 404	17 707 682	5 692 303	8 268 592
Serviços financeiros postais	360 890 497	80 227 690	360 890 505	80 212 416
Cauções	676 504	678 080	—	—
Cobranças	14 844 784	14 664 320	12 596 851	12 347 745
Indemnizações	1 105 808	669 708	90 403	57 573
Operadores postais - valores a liquidar	680 423	538 979	680 423	538 979
Valores a regularizar a terceiros	1 659 136	1 229 091	1 659 136	1 229 091
Valores a regularizar das lojas	3 012 730	765 242	3 012 730	765 242
Outras contas a pagar	9 090 299	9 195 564	4 972 187	6 803 544
	525 211 751	373 961 102	483 771 541	307 348 732
	525 211 751	373 961 102	484 080 548	307 657 739

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, pela Sucursal da CTT Expresso em Espanha, relacionado com o aumento da sua atividade, sobretudo no ultimo trimestre do ano.

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 decréscimo da rubrica é justificado sobretudo por um saldo mais elevado no final do ano de 2022, devido a um fluxo significativo da subscrição de certificados de aforro por parte dos consumidores, impulsionado pelo aumento das taxas Euribor, e conseqüente impacto na rentabilidade deste produto de investimento.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Fornecedores c/c” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Outros fornecedores	47 228 848	67 561 198	26 878 497	28 281 285
Operadores postais	50 108 410	46 603 852	48 327 499	43 869 753
Empresas do Grupo (1)	79 868	104 721	1 298 153	1 029 807
Total	97 417 126	114 269 770	76 504 150	73 180 845

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Não vencido	35 701 637	58 944 706	18 585 413	23 293 726
Vencido(1):				
0-30 dias	5 443 613	5 400 407	3 872 825	3 493 666
31-90 dias	12 290 673	7 776 578	11 429 188	6 330 522
91-180 dias	4 773 279	4 614 796	4 426 144	4 119 206
181-360 dias	15 922 400	9 654 543	15 430 400	8 790 187
> 360 dias	23 285 524	27 878 741	22 760 180	27 153 537
Total	97 417 126	114 269 770	76 504 150	73 180 845

(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	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Não vencido	3 045 920	4 650 481	2 145 243	2 337 935
Vencido:				
0-30 dias	1 415 810	482 404	1 393 485	324 177
31-90 dias	215 117	116 653	161 986	84 433
91-180 dias	—	10 897	—	10 897
181-360 dias	68 179	13 250	36 526	8 040
> 360 dias	155 051	60 435	67 199	60 435
Total	4 900 077	5 334 120	3 804 439	2 825 917

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Outros fornecedores	759 523	248 159	234 179	6 640
Operadores estrangeiros	22 526 001	27 630 583	22 526 001	27 146 897
Total	23 285 524	27 878 741	22 760 180	27 153 537
Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 19)	(10 941 989)	(17 242 871)	(10 153 776)	(16 461 242)

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 2023.

35. Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado

Esta rubrica é analisada como segue:

	31.12.2022	31.12.2023
Passivo não corrente		
Títulos de dívida emitidos	445 226 206	347 131 609
	445 226 206	347 131 609
Passivo corrente		
Títulos de dívida emitidos	351 654	243 468
	351 654	243 468
	445 577 860	347 375 077

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

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
				445 280 608	445 577 860

31.12.2023

Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 p.p.	140 142 471	141 123 335
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 p.p.	6 879 846	6 878 045
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 p.p.	13 759 693	13 757 142
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 p.p.	7 774 226	7 774 405
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 p.p.	2 545 543	2 545 895
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 p.p.	894 380	894 729
Ulisses Finance No.3 - Class A	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 90 p.p.	147 128 975	147 012 162
Ulisses Finance No.3 - Class B	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 200 p.p.	7 006 142	6 902 717
Ulisses Finance No.3 - Class C	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 370 p.p.	10 509 212	10 352 450
Ulisses Finance No.3 - Class D	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 525 p.p.	5 254 606	5 052 713
Ulisses Finance No.3 - Class E	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 650 p.p.	4 378 839	4 232 861
Ulisses Finance No.3 - Class F	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 850 p.p.	875 768	848 624
				347 149 701	347 375 077

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

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.

2023

Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.1	11 350 744	—	(11 333 007)	(17 736)	—
Ulisses Finance No.2	234 868 353	—	(61 351 441)	(543 362)	172 973 550
Ulisses Finance No.3	199 358 764	—	(25 446 459)	489 222	174 401 527
	445 577 860	—	(98 130 907)	(71 876)	347 375 077

A operação de titularização de créditos Ulisses No.1, originada pela 321 Crédito em 2017, incluiu uma carteira de crédito ao consumo no valor de 141,2 milhões de euros. A operação incluía uma cláusula de opção de liquidação antecipada (*clean-up call*) que podia ser exercida pelo originador quando a carteira titularizada baixasse do valor de 10% do valor inicial, ou seja, 14,1 milhões de euros. Este facto ocorreu após o IPD (“*interest payment date*”) de Junho de 2023, tendo sido exercida a *clean-up call* no IPD de Julho de 2023, sendo que a Sociedade, readquiriu a totalidade da carteira titularizada encerrando a operação, no período findo em 31 de dezembro de 2023.

O escalonamento desta rubrica por prazos de vencimento é apresentado como segue:

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	
Securizações	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

	31.12.2023						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	243 468	—	243 468	—	347 131 609	347 131 609	347 375 077
	243 468	—	243 468	—	347 131 609	347 131 609	347 375 077

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 (*clean-up call*).

Esta *clean-up call* foi exercida em julho de 2023, sendo que o Grupo adquiriu a totalidade da carteira titularizada à data, encerrando a operação.

A operação tinha 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 garantiu o serviço da dívida (*servicer*) da operação, 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.

Enquanto a operação esteve viva, os ativos subjacentes das operações Ulisses Finance No.1 não foram desconhecidos da Demonstração 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 approach*), 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 foi, até dezembro de 2023, investidor único, tem como ativo subjacente os saldos dos cartões de crédito originados pelo cartão de crédito Universo emitido pela Sonae Financial Services (agora, Universo, IME, S.A.). Adicionalmente, o Banco CTT concedia à operação uma linha de descoberto (Liquidity Facility) com o propósito único de adquirir recebíveis (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 era liquidado pela conversão no valor da nota.

Na sequência da cessação da parceria com a Universo, em dezembro de 2023 o Banco CTT vendeu a note à Universo, IME, S.A. deixando nessa data de ter qualquer exposição a esta carteira. Adicionalmente, foi cancelada a linha de descoberto (Liquidity Facility).

Nas contas consolidadas, atentas as condições previstas na IFRS 10 (Consolidated Financial Statements), a operação de titularização é consolidada, na medida em que o Banco CTT detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

A 31 de dezembro de 2023 não existia qualquer posição patrimonial e extrapatrimonial relativamente a esta carteira.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023 a rubrica "Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos" no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	31.12.2022	31.12.2023
Depósitos à ordem	1 608 322 164	1 343 297 943
Depósitos a prazo	184 027 482	1 409 082 838
Depósitos de poupança	452 980 272	338 581 770
	2 245 329 918	3 090 962 551

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 2023 a taxa média de remuneração dos recursos de clientes foi de 0,86% (2022: 0,54%).

O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 detalha-se como segue:

	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

	31.12.2023					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	1 681 879 712	—	—	—	—	1 681 879 712
Depósitos a prazo	—	359 591 003	1 049 491 835	—	—	1 409 082 838
	1 681 879 712	359 591 003	1 049 491 835	—	—	3 090 962 551

37. Outros passivos correntes

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de “Outros passivos correntes” apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	49 206 004	54 969 096	38 343 840	42 989 562
Especialização FSE	50 938 468	74 218 189	20 585 755	34 822 673
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	2 301 090	4 083 608	1 421 194	2 602 558
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3 710 562	3 299 151	2 893 514	2 219 223
Contribuições para a segurança social	4 859 016	5 972 284	3 536 311	4 077 460
Caixa Geral de Aposentações	1 600 731	1 529 301	1 588 739	1 492 486
Impostos das autarquias locais	530 392	180 685	491 604	445 185
Outros impostos	1 014 631	787 485	5 651	4 797
Outros	382	284 471	382	234 945
	114 161 276	145 324 271	68 866 991	88 888 890

O aumento da rubrica “Especialização FSE” deve-se sobretudo à especialização dos custos de término do contrato do edifício da antiga sede, no montante de 8 005 milhares de Euros, a liquidar no período subsequente (nota 5), bem como ao incremento da atividade da CTT Expresso, Sucursal em Espanha.

38. Imposto a receber/pagar

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Imposto a receber” e “Imposto a pagar” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	1 102 700	8 268	2 244 123	—
	1 102 700	8 268	2 244 123	—
Passivo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	—	6 666 412	—	5 047 516
	—	6 666 412	—	5 047 516

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	31.12.2022	31.12.2023
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(5 183 499)	(2 454 481)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do grupo	(1 579 986)	(8 669 087)
Pagamentos por conta/Pagamentos especiais por conta	8 872 607	5 405 194
Retenção na Fonte	363 481	899 894
Outros	(228 480)	(229 036)
	2 244 123	(5 047 516)

39. Ativos e passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

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	—	—	—	1 983 265	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 de dívida 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)	—	—	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	63 222 427	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

Grupo	31.12.2023				Total
	Custo amortizado	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	3 200 797	3 200 797
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	13 532 000	—	—	13 532 000
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	364 706 177	—	—	—	364 706 177
Outros ativos não correntes (Nota 24)	3 533 009	—	—	—	3 533 009
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 444 412 021	—	—	—	1 444 412 021
Contas a receber correntes (Nota 19)	153 061 555	—	—	—	153 061 555
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	148 801 874	—	—	—	148 801 874
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	364 759 821	—	—	—	364 759 821
Outros ativos correntes (Nota 24)	12 435 400	—	—	80 110 137	92 545 537
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	1 272 087 916	—	—	2 487 205	1 274 575 121
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	351 609 634	—	—	—	351 609 634
Total de Ativos Financeiros	4 115 407 406	13 532 000	—	85 798 139	4 214 737 545
Passivos					
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	161 080 105	—	161 080 105
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado não correntes (Nota 35)	347 131 609	—	—	—	347 131 609
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	344 342 348	29 618 755	373 961 102
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 36)	3 090 962 551	—	—	—	3 090 962 551
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	107 934 852	—	107 934 852
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (Nota 15)	—	13 744 154	—	—	13 744 154
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado correntes (Nota 35)	243 468	—	—	—	243 468
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	74 502 660	70 821 610	145 324 271
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	47 759 822	47 759 822
Total de Passivos Financeiros	3 438 337 628	13 744 154	687 859 965	148 200 187	4 288 141 934

O justo valor dos ativos e passivos financeiros, para as rubricas que diferem do valor contabilístico, com referência a 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, é analisado como segue:

	31.12.2022		31.12.2023	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Crédito a clientes bancários	1 777 565 012	1 775 576 151	1 593 213 895	1 599 416 283
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	537 780 644	498 547 340	729 465 998	700 064 668
Passivos financeiros				
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	2 245 329 918	2 280 391 994	3 090 962 551	3 106 178 673
Títulos emitidos ao custo amortizado	445 577 860	438 818 502	347 375 077	346 971 442

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 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

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2023:

Rubrica	31.12.2023			Total
	Técnicas de valorização			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	3 200 797	3 200 797
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	13 532 000	13 532 000
Investimento em títulos ao custo amortizado	700 064 668	—	—	700 064 668
Outros ativos não correntes	—	—	3 533 009	3 533 009
Crédito a clientes bancários	—	—	1 599 416 283	1 599 416 283
Outros ativos financeiros bancários	—	—	1 274 575 121	1 274 575 121
Contas a receber correntes	—	—	153 061 555	153 061 555
Outros ativos correntes	—	—	92 545 537	92 545 537
Caixa e equivalentes de caixa	351 609 634	—	—	351 609 634
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	1 051 674 302	—	3 139 864 302	4 191 538 604
Financiamentos obtidos	—	—	269 014 957	269 014 957
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	—	346 971 442	—	346 971 442
Outros passivos financeiros bancários	—	—	47 759 822	47 759 822
Contas a pagar correntes	—	—	373 961 102	373 961 102
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	3 090 962 551	3 090 962 551
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes	—	—	13 744 154	13 744 154
Outros passivos correntes	—	—	145 324 270	145 324 270
Total Justo Valor dos Financeiros	—	346 971 442	3 940 766 857	4 287 738 299

Análise de sensibilidade

A rubrica de Crédito a clientes que, a 31 de dezembro de 2023, tem um justo valor de 1 599 416 milhares de Euros tem uma sensibilidade de +14 433 milhares de Euros e -14 211 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, fluxos de caixa esperados ao longo da vida dos contratos considerando as taxas de pré-pagamento históricas.

Créditos a clientes em maturidade definida (descobertos bancários)

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.

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 2022 e 31 de dezembro de 2023 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

31.12.2022

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 correntes (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 correntes (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

Empresa	31.12.2023					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 correntes (Nota 53)	11 980 000	—	—	—	—	11 980 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	596 036	—	—	—	—	596 036
Outros ativos não correntes (Nota 24)	2 764 552	—	—	—	—	2 764 552
Contas a receber correntes (Nota 19)	77 599 554	—	—	—	—	77 599 554
Empresas do Grupo correntes (Nota 53)	4 207 339	—	—	—	—	4 207 339
Outros ativos correntes (Nota 24)	13 518 535	—	—	—	32 589 547	46 108 082
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	221 989 472	—	—	—	—	221 989 472
Total de Ativos Financeiros	332 655 488	—	—	—	32 595 941	365 251 429
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 34)	—	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	195 121 779	—	195 121 779
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	283 442 438	23 906 294	307 348 732
Empresas do Grupo (Nota 53)	—	—	—	3 663 372	3 975 984	7 639 356
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	92 554 629	—	92 554 629
Outros passivos correntes (Nota 37)	—	—	—	35 057 618	53 831 271	88 888 890
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	610 148 843	81 713 549	691 862 393

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	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

	2023					2023				
	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	10 308 318	9 732 999	575 319	9 625 428	682 890	10 274 552	9 714 706	559 846	9 607 136	667 417
Subsídio à exploração	1 156 772	984 450	172 322	991 432	165 340	177 045	177 045	—	177 045	—
	11 465 090	10 717 449	747 641	10 616 861	848 230	10 451 597	9 891 751	559 846	9 784 181	667 417

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.

41. Vendas e serviços prestados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

Empresa	2022	2023
Vendas	20 782 410	13 240 182
Prestação de serviços de correio	374 492 093	371 514 907
Serviços financeiros postais	48 393 416	57 507 150
Dispositivos eletrónicos de matrícula	5 209 273	5 437 410
Outros serviços	17 152 435	18 970 296
	466 029 627	466 669 945

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:

	2022	2023
Certificação de fotocópias	223 978	206 238
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	1 045 847	1 271 260
Outros filatelia	147 158	54 942
Taxa de apresentação alfândega	982 912	1 574 104
Corfax	9 155	5 661
Correio não endereçado	161 373	131 384
MailRoom digital	761 341	881 184
Printing & Finishing	7 411 834	6 928 183
Serviços de BPO e outras soluções empresariais	4 008 658	5 396 096
Via CTT	1 119 218	1 342 605
Outros serviços diversos	1 280 961	1 178 639
	17 152 435	18 970 296

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 não existem componentes variáveis associadas a contratos com clientes com incerteza associada.

42. Margem financeira

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

Grupo	2022	2023
Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva	80 959 814	132 653 133
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	168 799	971 744
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	1 982 621	24 341 917
Crédito a clientes	72 710 873	98 350 285
Títulos de dívida	6 002 276	7 924 558
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Títulos de dívida	34 194	—
Outros juros	61 051	1 064 629
Juros e custos similares	6 602 423	33 861 673
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	477	729
Recursos de clientes	492 703	15 891 945
Títulos de dívida emitidos	4 877 342	17 546 308
Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos)	1 202 125	—
Outros juros	29 776	422 691
Margem Financeira	74 357 391	98 791 460

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 apresenta um total de 2 887 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade – *Stage 3* (31 de dezembro de 2022: 2 034 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de (15 784) mil Euros (31 de dezembro de 2022: (11 943) 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 2.22.

A rubrica Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos) apresentava a 31 de dezembro de 2022 um valor de 1 202 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. Até outubro de 2022, a taxa de juro paga esteve ligada à taxa de juro das operações principais de refinanciamento. Foi, então, reduzida para refletir a taxa da facilidade permanente de depósito e, em julho de 2023, foi fixada em 0%.

43. Outros rendimentos e ganhos operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a composição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Rendimentos suplementares	2 671 531	3 004 687	45 603 519	51 921 611
Descontos de pronto pagamento obtidos	39 221	61 156	4 068	3 745
Ganhos em inventários	30 754	113 213	30 635	112 584
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	720 403	627 677	685 912	597 240
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	1 907 268	2 199 822	1 973 894	2 183 600
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	81	5 392	—	—
Rendimentos de serviços e comissões	26 929 487	27 220 700	—	—
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	51 832	1 099 280	51 832	1 099 280
Regularização IVA	2 377 721	1 847 047	2 377 721	1 847 047
Outros	8 957 572	5 642 485	2 252 524	2 260 398
	43 685 870	41 821 459	52 980 104	60 025 506

A rubrica “Rendimentos de serviços e comissões” é composta por:

Grupo	2022	2023
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	16 514 705	16 655 202
Por serviços de intermediação de crédito	2 741 298	2 437 072
Por serviços de mediação de seguros	7 673 484	8 124 242
Outras comissões recebidas	—	4 184
	26 929 487	27 220 700

Relativamente à **Empresa**, os “Rendimentos suplementares” respeitam fundamentalmente a:

Empresa	2022	2023
<i>Royalties</i>	500 000	—
Prestação de serviços a Empresas do Grupo (1)	42 001 151	49 232 632
Aluguer de espaços urbanos	1 852 655	1 488 791
Outros rendimentos suplementares	1 249 712	1 200 188
	45 603 519	51 921 611

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

44. Fornecimentos e serviços externos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Fornecimentos e serviços externos” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Subcontratos	16 280 467	16 658 189	2 369 322	3 860 858
Serviços especializados	82 679 608	97 381 182	32 069 759	32 021 770
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo (1)	—	—	2 943 460	3 266 284
Materiais	3 058 618	3 187 208	2 003 916	1 832 607
Energia e fluidos	16 007 660	15 414 520	13 422 286	12 118 860
Transporte de pessoal	87 509	102 607	86 463	100 216
Transporte de mercadorias	142 545 571	178 815 203	15 412 648	14 483 364
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	2 099 923	1 872 866	1 644 582	1 463 497
Outras rendas e alugueres	9 332 365	11 417 991	7 509 041	8 697 557
Comunicação	1 457 383	1 558 371	230 069	241 421
Seguros	2 838 243	2 056 209	847 444	832 922
Contencioso e notariado	369 911	403 399	187 472	161 325
Limpeza higiene e conforto	5 712 543	5 840 201	4 185 678	3 875 639
Postos de Correio	9 726 653	9 650 492	9 736 384	9 660 837
Operadores postais	26 157 712	24 088 329	24 712 238	22 035 134
Agenciamentos	4 573 504	4 426 769	4 573 504	4 426 769
Outros serviços	20 288 363	21 030 162	8 951 021	8 759 848
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo (1)	—	117 324	6 065 516	4 695 085
	343 216 032	394 021 022	136 950 803	132 533 993

⁽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, manutenção de equipamentos informáticos, recurso a trabalho temporário e consultores externos. A variação da rubrica é, sobretudo, explicada pelo aumento dos gastos na CTT Express Espanha com recurso a trabalho temporário, devido ao incremento da atividade;
- (ii) A "Energia e fluidos" 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 notável crescimento do segmento “Expresso e Encomendas”;
- (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; 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Gastos com o pessoal” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Remunerações	277 913 231	303 000 227	220 308 356	231 429 688
Benefícios aos empregados	8 441 277	(29 680 916)	8 406 152	(29 759 229)
Indemnizações	1 506 216	14 858 810	589 718	14 638 352
Encargos sobre remunerações	58 635 785	64 743 406	46 759 438	49 504 661
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	3 813 537	3 819 193	3 399 941	3 340 395
Gastos de ação social	7 614 223	8 110 313	6 871 878	7 144 032
Outros gastos com o pessoal	312 825	169 005	306	—
	358 237 092	365 020 038	286 335 789	276 297 899

O aumento global dos gastos com pessoal deve-se essencialmente aos aumentos salariais e ao aumento do salário mínimo nacional, como resposta à atual conjuntura económica. Adicionalmente, também contribuiu para esta evolução o crescimento do número médio de colaboradores por força do crescimento da atividade do *contact center* e de gestão documental, bem como do incremento da atividade no Expresso e Encomendas.

Benefícios aos empregados

O valor registado na rubrica “Benefícios aos empregados”, refere-se essencialmente aos impactos das alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados de saúde (atualmente designado por Plano de Ação Social - PAS), detalhado no ponto 2.20 e na nota 32.

Indemnizações

No período findo em 31 de dezembro de 2023 a rubrica “Indemnizações” inclui o montante de 13 441 229 Euros no **Grupo** e na **Empresa** no âmbito do programa de otimização dos Recursos Humanos explicado em maior detalhe na nota 33 – Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes.

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

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
Remun variável Longo prazo	668 153	—	—	—	668 153
	865 853	—	—	—	865 853
	4 956 962	153 214	19 800	14 000	5 143 976

Empresa	2023				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 270 217	159 692	44 800	14 000	2 488 709
Remuneração variável anual	980 387	—	—	—	980 387
	3 250 604	159 692	44 800	14 000	3 469 096
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	181 567	—	—	—	181 567
Remun variável Longo prazo	—	—	—	—	—
	181 567	—	—	—	181 567
	3 432 171	159 692	44 800	14 000	3 650 663

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 fixou 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 fixou cinco tranches de opções que se distinguiam apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente, conforme tabela adiante:

Tranche	Número de opções por participantes			Preço de exercício ou Strike Price
	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.

- A data de exercício da totalidade das opções ocorreu a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022;

- e. O número de ações dos CTT atribuídas 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, estava dependente 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 resultou 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*). O Plano de Opções dos quadros dirigentes dos CTT prevê a liquidação física de 100% das opções;
- g. Havendo lugar à 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 foi liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprovou as contas relativas ao exercício de 2022 que ocorreu a 20 de abril de 2023, metade por via de liquidação financeira em numerário, no caso da Comissão Executiva e a outra metade (ou seja, 25% das opções) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT. No caso dos quadros dirigentes, os 50% da RVLP liquidados nesta data foram efetuados através de entrega física de ações CTT;
- i. Os restantes 50% da 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 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 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.

Conforme referido na nota 2.15, para a componente de liquidação financeira, o valor da responsabilidade foi 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 para o exercício de 2022.

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 estabelecido no Plano de Opções, a Comissão de Vencimentos determinou que os Preços de Exercício constantes da tabela acima, 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	104 952	233 226

No caso dos quadros dirigentes foi apurado um total de 139 937 ações a atribuir.

Prevendo o Plano de Opções, no caso dos órgãos sociais, a liquidação financeira de 25% das ações atribuídas (*cash settlement*) e a liquidação física de 75% das mesmas (*equity settlement*), 50% das ações atribuídas a título de RVLP foram liquidadas no quinto dia de negociação imediatamente após a assembleia geral anual da Sociedade que aprovou as contas relativas ao exercício de 2022 realizada 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. Os restantes 50% das ações atribuídas, estão sujeitas aos mecanismos de diferimento e retenção, explicados anteriormente.

Com referência a 31 de dezembro de 2023, e considerando que as opções do plano foram exercidas a 1 de Janeiro de 2023, não houve lugar a alteração no justo valor da componente de liquidação financeira (*cash settlement*), tendo-se procedido ao pagamento do valor e consequente liquidação do passivo no dia 20 de abril de 2023. No caso da componente de liquidação física, considerando que esta foi totalmente reconhecida em 2021 e 2022, com referência a 31 de dezembro de 2023, foi desreconhecido um montante de 1 155 000 Euros na rubrica “Reservas” em capital próprio, correspondente ao valor proporcional da liquidação física ocorrida (nota 27). Este montante foi desreconhecido em contrapartida do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação. O diferencial entre os dois montantes, no valor de 705 463 Euros, foi reconhecido na rubrica “outras variações de capital próprio” (nota 27), ao abrigo do disposto nas IFRS.

Remuneração variável anual (“RVA”):

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. Em 2023, 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 2023, foi reconhecido o montante de 980 387 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 605 946 Euros e 936 096 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2023, o n.º médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 13 224 e 10 037 (12 665 e 10 051 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2022).

Com referência a 31 de dezembro de 2022 e a 31 de dezembro de 2023, a **Empresa** incorreu em gastos com pessoal no montante global de 185 103 Euros e 187 488 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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	
	2022	2023	2022	2023
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	3 835 005	6 063 033	984 939	1 442 846
Outros ativos correntes e não correntes	1 796 674	344 272	1 686 929	182 704
Depósitos e aplicações bancárias	1 715	38	1 696	—
	5 633 395	6 407 342	2 673 565	1 625 550
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	1 641 407	1 580 637	1 267 331	1 048 000
Outros ativos correntes e não correntes	303 789	2 650 885	299 880	2 602 213
Depósitos e aplicações bancárias	18 711	3 967	18 499	3 930
	1 963 907	4 235 489	1 585 709	3 654 143
Dívidas incobráveis	222 634	1 454 582	149 590	1 183 586
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(3 892 122)	(3 626 435)	(1 237 446)	845 007
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao custo amortizado	42 165	28 997	—	—
Outros ativos financeiros bancários	53 135	39 061	—	—
Crédito a clientes bancários	42 592 906	52 462 104	—	—
	42 688 205	52 530 162	—	—
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	3 194	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	31 068	63 215	—	—
Outros ativos financeiros bancários	7 637	10 607	—	—
Crédito a clientes bancários	17 874 204	27 469 743	—	—
	17 916 103	27 543 565	—	—
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(24 772 102)	(24 986 597)	—	—
	(28 664 224)	(28 613 032)	(1 237 446)	845 007

47. Depreciações/amortizações (Perdas/reversões)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe das “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)” relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	48 607 942	52 156 843	34 588 766	34 138 202
Perdas de Imparidade (Nota 5)	3 632 667	(3 638 321)	3 632 667	(3 638 321)
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	16 265 834	17 033 818	6 141 294	8 277 813
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	210 263	183 591	210 263	53 322
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(139 754)	(788)	(139 754)	(788)
Ativos não correntes detidos para venda				
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(163 803)	—	—	—
	68 413 148	65 735 145	44 433 236	38 830 229

48. Resultados ativos e passivos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o detalhe dos “Resultados de ativos e passivos bancários” relativos ao **Grupo** detalha-se, como segue:

	2022	2023
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	11 110 025	852 271
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	—	(44 730)
	11 108 539	807 541

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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a decomposição da rubrica de “Outros gastos e perdas operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Impostos e outras taxas	2 951 755	3 440 016	1 960 964	2 142 609
Perdas em inventários	54 817	191 904	54 812	191 590
Gastos e perdas em investimentos não financeiros	—	659 908	—	659 894
Gastos e perdas em investimentos financeiros	3 586	—	—	—
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	771 604	252 247	739 186	212 572
Donativos	639 368	576 433	626 114	557 364
Serviços bancários	5 271 904	4 748 282	4 907 746	4 182 225
Juros de mora	34 420	30 707	24 188	27 174
Penalidades contratuais	—	58 951	—	58 951
Quotizações	841 926	912 673	756 987	834 633
Encargos com serviços e comissões	4 530 171	4 855 590	—	—
Fundo Garantia de depósito/Fundo Único de Resolução	350 800	369 837	—	—
Indemnizações	482 028	644 231	372 023	265 504
Custos com término de contratos	—	8 005 209	—	8 005 209
Custo de transação	—	10 940 513	—	—
Outros gastos e perdas	4 254 913	4 188 403	1 162 263	1 679 083
	20 187 292	39 874 904	10 604 283	18 816 808

A rubrica de “Impostos e outras taxas” no **Grupo** inclui os montantes de 1 342 225 Euros e 1 384 183 Euros, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica “Fundo Garantia de depósitos/ Fundo Único de Resolução”, inclui essencialmente:

- a) os montantes de 269 623 Euros e 284 112 Euros em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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;
- b) os montantes de 54 303 Euros e 54 730 Euros em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, estes montantes ascendiam, respetivamente, a 157 910 Euros e 312 546 Euros e encontram-se registados na rubrica “Impostos e outras taxas”.

O valor reconhecido na rubrica de “Custos de transação” corresponde aos custos de transmissão dos ativos imobiliários dos CTT para a CTT IMO Yield, nomeadamente, IMT e Imposto de Selo assumidos pela CTT IMO Yield (nota 8).

A rubrica “Encargos com serviços e comissões” é composta por:

	2022	2023
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	4 392 533	4 714 809
Por operações realizadas com títulos	107 754	108 080
Outros encargos com serviços e comissões	29 884	32 700
	4 530 171	4 855 590

50. Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica referente a “Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Perdas com alienação de ativos	(238 415)	(44 829)	(228)	(41 570)
Ganhos com alienação de ativos	3 806 691	232 035	3 701 218	181 346
	3 568 276	187 206	3 700 990	139 776

A 31 de dezembro de 2022, 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 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica referente a “Gastos e perdas financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Juros suportados				
Financiamentos bancários	1 702 759	5 578 745	1 659 763	5 510 530
Passivos de locação	3 167 709	3 549 120	1 468 414	1 939 845
Outros juros	183 227	32 934	307 827	139 235
Gastos financeiros - Benefícios de empregados	3 895 135	7 209 527	3 867 819	7 161 616
Outros gastos de financiamento	307 517	499 504	152 281	427 596
	9 256 346	16 869 829	7 456 104	15 178 822

O aumento dos juros suportados com financiamentos bancários deve-se sobretudo à contratação de novos financiamentos (nota 31) e ao aumento das taxas de juro diretoras, resultado do atual contexto macroeconómico. O aumento dos gastos financeiros com benefícios aos empregados deve-se ao aumento da taxa de desconto na avaliação de 2022.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Rendimentos financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	30 127	630 502	13 316	1 109 380
Empréstimos a empresas do Grupo (1)	—	—	1 324 164	2 666 838
Outros rendimentos similares	—	80	—	80
	30 127	630 582	1 337 480	3 776 298

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

52. Impostos sobre o rendimento

GRI 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 Rendimentos 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., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., NewSpring Services, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A. e CTT Services, S.A. em resultado da opção pela aplicação do Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades (“RETGS”). A entidade CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. integrou o RETGS no exercício anterior e as entidades NewSpring Services, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A. e CTT Services, S.A. integraram o RETGS neste exercício económico.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Resultado antes de impostos (a)	46 713 834	61 538 139	40 451 600	66 971 844
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	9 809 905	12 923 009	8 494 836	14 064 087
Benefícios fiscais	(275 859)	(453 817)	(219 035)	(115 637)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	(68 426)	420 380	(57 513)	210 190
Mais/(menos)-valias fiscais	33 797	(3 147 260)	28 341	(2 488 758)
Equivalência patrimonial	—	—	(3 911 190)	(6 226 671)
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	590 249	90 690	31 862	20 478
Perdas e reversões por imparidade	314 700	(316 093)	291 280	(507 887)
Indemnizações por eventos seguráveis	101 091	229 538	77 990	55 105
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	34 234	92 932	26 332	81 759
Créditos incobráveis	46 749	282 544	31 414	248 553
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	116 890	597 704	116 890	597 704
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	188 584	78 831	162 038	54 520
Diferença entre valor patrimonial tributário e valor do contrato	—	1 393 735	—	1 393 735
Venda e relocação de ativos fixos tangíveis	—	(8 784 280)	—	(8 784 280)
Outras situações, líquidas	612 232	765 859	(483 784)	6 963
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	586 707	549 932	429 686	446 473
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuída	1 426	—	—	—
Crédito fiscal SIFIDE	(2 916 626)	(5 202 784)	(2 290 385)	(1 962 304)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(774 540)	(1 470 055)	(559 139)	(1 253 285)
Subtotal (b)	8 401 114	(1 949 136)	2 169 623	(4 159 256)
(b)/(a)	17,98%	(3,17%)	5,36%	(6,21%)
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	636 612	881 146	269 935	120 164
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	1 333 922	2 163 689	704 784	205 547
Imposto sobre o rendimento do período	10 371 649	1 095 699	3 144 342	(3 833 545)
Taxa efectiva de imposto	22,20%	1,78%	7,77%	(5,72%)
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	7 475 153	14 897 328	5 183 499	2 454 481
Imposto diferido	6 587 663	(7 128 790)	810 367	(3 072 437)
Crédito fiscal SIFIDE	(2 916 626)	(5 202 784)	(2 290 385)	(1 962 304)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(774 540)	(1 470 055)	(559 139)	(1 253 285)
	10 371 649	1 095 699	3 144 342	(3 833 545)

Com referência a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis” reflete o registo de ativos por impostos diferidos relacionados com a diferença temporária gerada na operação de *sale & leaseback*, descrita na nota 5.

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.

Para o período findo em 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE” refere-se, essencialmente, ao valor remanescente do crédito fiscal de SIFIDE respeitante dos anos 2020 e 2021 (1 618 016 Euros), e a créditos fiscais no montante global de 2 475 000 Euros relacionados com a realização de contribuições para o 1520 Innovation Fund (anteriormente designado por Fundo Techtree). Estes créditos foram reconhecidos em linha com as disposições da IFRIC 23, considerando as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição.

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	53 302 302	43 185 623	53 302 302	43 185 623
Benefícios aos empregados - plano pensões	51 604	66 831	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	5 090 460	5 338 079	4 327 641	4 497 554
Perdas por imparidade e provisões	2 400 419	6 417 768	1 272 789	5 359 144
Prejuízos fiscais reportáveis	2 765 595	2 902 461	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	1 594 826	671 318	1 594 826	671 318
Remuneração variável de longo prazo (CE)	1 049 729	816 443	1 049 729	816 443
Terrenos e edifícios	332 610	51 529	332 610	51 529
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	962 147	527 549	962 147	527 549
Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis	—	8 784 280	—	8 784 280
Término antecipado de contratos	—	2 241 459	—	2 241 459
Outros	273 917	392 527	2 514	—
	67 823 608	71 395 868	62 844 558	66 134 899
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	1 519 019	484 578	1 519 019	484 578
Mais-valias suspensas	631 893	284 397	631 893	284 397
Movimentos PPA - New Spring Services	387 300	286 265	—	—
Ajustamentos justo valor	7 108 430	3 420 343	—	—
Outros	200 835	195 125	—	—
	9 847 476	4 670 707	2 150 912	768 975

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 2023 o montante ascende a 527 549 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).

A 31 de dezembro de 2023 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 6,3 milhões de Euros e 6,2 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	87 255 087	67 823 608	83 416 006	62 844 558
Efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(414 767)	(11 716 520)	(369 231)	(11 716 520)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(11 597)	14 012	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	359 712	247 619	(423 302)	169 913
Perdas por imparidade e provisões	(1 738 614)	4 017 349	(1 575 334)	4 086 355
Prejuízos fiscais reportáveis	686 684	136 866	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	1 113 639	(923 508)	1 113 639	(923 508)
Plano de ações	594 329	(233 286)	594 329	(233 286)
Terrenos e edifícios	(11 042)	(281 081)	(11 042)	(281 081)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(320 715)	(434 598)	(320 715)	(434 598)
Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis	—	8 784 280	—	8 784 280
Custos com rescisão de contratos	—	2 241 459	—	2 241 459
Outros	(89 819)	118 611	(10 054)	(2 514)
Efeito em capitais próprios		—	—	—
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(19 593 906)	1 599 841	(19 569 738)	1 599 841
Benefícios aos empregados - plano pensões	(5 383)	1 216	—	—
Saldo final	67 823 608	71 395 868	62 844 558	66 134 899

	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	2 427 513	9 847 476	2 342 255	2 150 912
Efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(165 194)	(1 034 441)	(165 194)	(1 034 441)
Mais-valias suspensas	(26 149)	(347 496)	(26 149)	(347 496)
Ativos não correntes detidos para venda	(42 718)	—	—	—
Movimentos PPA - NewSpring Services	(134 713)	(101 035)	—	—
Ajustamentos justo valor	7 108 430	(3 296 270)	—	—
Outros	15 818	(378 345)	—	—
Efeito em capitais próprios				
Outros	142 477	(19 182)	—	—
Outros efeitos				
Movimentos PPA - NewSpring Services	522 013	—	—	—
Saldo final	9 847 476	4 670 707	2 150 912	768 975

No ano findo em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 os prejuízos fiscais detalham-se como segue:

Grupo	31.12.2022		31.12.2023	
	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	77 006 639	—	76 206 218	—
CTT Expresso/Transporta	13 133 872	2 758 113	12 535 630	2 632 482
CTT Soluções Empresariais/HCCM	—	—	1 285 613	269 979
Total	90 140 511	2 758 113	90 027 461	2 902 461

No caso da CTT Expresso, sucursal em Espanha, os prejuízos referem-se aos anos 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, os quais podem ser reportados em um ou mais períodos de tributação posteriores, de acordo com as regras estabelecidas no código do IRC. 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. 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, relativamente aos quais foi obtida resposta favorável da Autoridade Tributária e Aduaneira durante 2021.

Na sequência da aquisição da HCCM – Outsourcing Investment, 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 o Grupo recebeu durante o o ano de 2023 o deferimento da Autoridade Tributária e Aduaneira. Por conseguinte, foi registado o respetivo imposto diferido ativo. De referir que, conforme mencionado anteriormente, a HCCM – Outsourcing Investment foi objeto de fusão por incorporação na entidade CTT - Soluções Empresariais, com referência a 1 de janeiro de 2022.

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 2,37 milhões de Euros, no **Grupo**, e 2,28 milhões de euros na **Empresa**.

SIFIDE

O Grupo reconhece uma estimativa do crédito fiscal que foi submetido para certificação pela autoridade competente (ANI – Agência Nacional de Inovação), no período a que dizem respeito os investimentos.

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** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3 850 195 Euros e 1 889 956 Euros respetivamente. A 31 de dezembro de 2023, o crédito fiscal referente ao ano de 2020 encontrava-se já totalmente deferido pela Comissão Certificadora.

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** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3 816 703 Euros e 3 238 810 Euros. A 31 de dezembro de 2023, o crédito fiscal referente ao ano de 2021 encontrava-se já totalmente deferido pela Comissão Certificadora.

Relativamente às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2022, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante de 4 169 551 Euros e 2 654 735 Euros respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 1 648 061 Euros e 862 789 Euros.

Quanto ao exercício económico de 2023, 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 2024.

Pilar II

A transição do mundo para aldeia global, o aumento crescente da rapidez das transações, a agilização das relações comerciais, entre outros fenómenos, vêm desafiar as normas fiscais em vigor, obrigando a uma inevitável renovação e conjugação de esforços entre jurisdições, governos e políticas fiscais nacionais.

Neste contexto, a OCDE encetou o projecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) do qual resultou a adoção de 15 ações/planos a ser seguidos e que indicam normas fiscais a serem adotadas e implementadas pelos governos nacionais no sentido de abolir a elisão e evasão fiscal, visando a tributação efetiva das atividades económicas na jurisdição(ões) onde os respetivos lucros são gerados e em que o valor acrescentado seja realmente gerado.

Em 2021, logrou-se o acordo entre os membros do G20 para a implementação do vulgarmente designado Pilar II referente ao método e critério de tributação de lucros obtidos por entidades multinacionais, assim como à forma de alocação, entre os estados, do poder de arrecadação de receita fiscal.

De acordo com o Pilar II, as sociedades inseridas em grupos multinacionais com volume de negócios global anual superior a 750 milhões de euros estarão sujeitas, independentemente da jurisdição a que pertencam, a uma taxa mínima de impostos sobre o rendimento das sociedades de 15%.

A imposição desta taxa mínima visa evitar que, com base em práticas e políticas fiscais abusivas, se verifiquem desequilíbrios entre as taxas e regimes fiscais nas diferentes jurisdições ou que haja um aproveitamento ilícito por falta de sujeição a ou pagamento de imposto.

Configurando um regime inovador, está previsto um regime transitório, nomeadamente em termos de prazo, para aplicação das normas e permitindo uma adaptação progressiva a este novo regime.

Além disso, certas jurisdições estarão excluídas do âmbito de aplicação de tais normas.

Por outro lado, estão previstas cláusulas *safe-harbour* que se caracterizam por dispensar, desde que cumpridos certos requisitos e/ou limites, a aplicação efetiva de cumprimento de certas obrigações e afastando a sujeição à mencionada taxa mínima.

A Directiva UE 2022/2523 previa a sua transposição pelos Estados-Membros aderentes até 31 de dezembro de 2023, o que não se verificou em algumas jurisdições, entre as quais Portugal.

O Grupo CTT, por estar abrangido pelo âmbito de incidência subjetiva da Diretiva, encontra-se a realizar a análise do possível impacto em cada uma das jurisdições em que está presente (Portugal, Espanha e Moçambique). À medida que sejam publicados os diplomas nacionais, serão analisadas as respetivas especificidades e definidas as tarefas a realizar nesse âmbito.

O cumprimento das obrigações fiscais e declarativas relativas ao Pilar II deverá ser executado em conjugação com a informação reportada no CbCR (Country by Country Report) que tem vindo a ser submetido e preparado pelo Grupo CTT.

Conforme referido na nota 2.1.1, a alteração à IAS 12 introduz uma exceção temporária mandatária de reconhecimento de impostos diferidos no âmbito do Pilar II.

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 2020 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 2023.

53. Partes relacionadas

GRI 207-4

O Regulamento sobre Avaliação 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 2022 e 31 de dezembro de 2023 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

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	—

2023						
Grupo	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	17 817 109	—
Empresas do Grupo CTT						
Associadas	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	411 070	104 721	789 316	314 430	—	—
Membros do (Nota 45)						
Conselho de Administração	—	—	—	3 250 604	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	159 692	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	44 800	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—
	411 070	104 721	789 316	3 783 526	17 817 109	—

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

2022											
Empresa	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios 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

Empresa	2023										
	Contas a receber	Acionistas/sócios e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	17 817 109	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	20 969 825	15 496 305	55 349 384	86 940 271	2 888 405	7 278 907	51 692 992	8 154 134	3 170 624	—	175 114 100
Conjuntamente controladas	251 648	—	—	—	—	—	540 613	111 726	—	—	—
Outras partes relacionadas	90 702	691 034	—	—	231 861	360 449	478 047	1 903 817	930	—	—
Membros do (Nota 45)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	3 250 604	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	159 692	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	44 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	21 312 175	16 187 339	55 349 384	86 940 271	3 120 266	7 639 356	52 711 652	13 638 774	3 171 554	17 817 109	175 114 100

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	2022							
	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.	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

Empresa	2023							
	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.	590 090	—	590 090	—	—	10 751	3 663 372	3 674 123
CTT Expresso, S.A.	18 176 022	11 514 769	29 690 791	10 421	10 536	2 185 499	—	2 185 499
CTT Contacto, S.A.	242 434	1 269 175	1 511 609	—	—	164 064	1 691 591	1 855 655
Payshop Portugal, S.A.	243 594	—	243 594	—	—	503 737	80 808	584 545
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	937 605	28 935	966 540	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	779 397	2 000 000	2 779 397	—	—	—	1 843 136	1 843 136
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	683	49 856	50 539	1 613 265	1 613 604	—	—	—
CTT IMOYIELD, S.A.	—	633 570	633 570	53 725 699	85 316 132	24 355	—	24 355
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	251 648	—	251 648	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas								
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	89 596	—	89 596	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	1 091	550 000	551 091	—	—	231 361	357 449	588 811
CTT Services, S.A.	—	—	—	—	—	—	3 000	3 000
Medspring, S.A.	—	141 034	141 034	—	—	—	—	—
Open Lockers, S.A.	15	—	15	—	—	500	—	500
	21 312 175	16 187 339	37 499 514	55 349 384	86 940 271	3 120 266	7 639 356	10 759 622

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

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
CTT IMOYIELD, 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	—	—	—	—	—
	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

2023

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.	—	—	—	1 416 808	4 050 160	—	70 128	—	504 715	106 334	—
CTT Expresso, S.A.	143 273	47 302	508 883	550 743	41 486 332	1 957 924	104	65 567	1 877 941	—	14 950 000
CTT Contacto, S.A.	—	33 714	—	61 574	1 968 978	720 769	—	—	706	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	234 643	—	—	—	—	—	—
Payshop Portugal, S.A.	—	—	26 777	188 300	1 016 857	3 730 561	—	—	—	—	10 629 100
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	—	285 996	425 937	—	—	—	787 261	—	14 500 000
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	6 665	—	—	353 623	—	—	—
CTT IMOYIELD, S.A.	—	—	—	—	—	—	288 485	860 639	—	—	135 035 000
Conjuntamente controladas											
NewPost, ACE	—	—	—	—	540 613	—	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	—	—	—	—	—	111 726	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas											
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	471 230	—	—	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	6 803	—	1 903 817	—	—	930	—	—
Open Lockers, S.A.	—	—	—	15	—	—	—	—	—	—	—
	143 273	81 016	535 660	2 981 468	49 730 184	8 424 798	358 717	1 279 829	3 171 554	106 334	175 114 100

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 2023 relativos à auditoria e revisão legal de contas anuais de todas as empresas que integram o **Grupo**, ascenderam a 725 187 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 243 629 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, bem como na nota 5.

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 2.28.

- b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

Por natureza	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Numerário	8 844 304	10 579 844	694 049	387 941
Total	8 844 304	10 579 844	694 049	387 941

Por Tipo	Grupo		Empresa	
	2022	2023	2022	2023
Comissões	8 844 304	10 579 844	694 049	387 941
Total	8 844 304	10 579 844	694 049	387 941

- 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	
	2023		2023	
	Ramo vida	Ramo n/ vida	Ramo vida	Ramo n/ vida
Empresas de Seguros	7 425 615	1 086 568	125 738	262 204
Clientes (outros)	—	2 067 661	—	—
Total	7 425 615	3 154 228	125 738	262 204

- 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	
	2022	2023	2022	2023
Empresas de Seguros	—	—	—	—
FIDELIDADE	—%	—%	44,79%	34,20%
ZURICH	47,09%	39,95%	—	—
MAPFRE	—	—	38,71	38,98
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (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	
	2022	2023	2022	2023
Início exercício	—	—	—	—
Final exercício	—	—	—	—
Volume movimentado no exercício				
A Débito	89 463 987	26 196 800	82 674 487	17 770 193
A Crédito	27 248 927	7 145 743	20 181 468	214

- f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2022	2023	2022	2023
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	2 207 724	2 816 513	1 658 565	851 859
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	2 207 724	2 816 513	1 658 565	851 859

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2022	2023	2022	2023
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	1 292 947	620 658	200 127	162 918
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	1 292 947	620 658	200 127	162 918

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2022	2023	2022	2023
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	22 109 894	2 314 462	22 919 149	3 140 756
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)	289 699 297	17 916 768	82 674 487	17 770 193
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	8 844 304	8 242 579	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	320 653 495	28 473 809	105 593 636	20 910 950

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2022	2023	2022	2023
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	20 181 468	214	20 753 248	16 017
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)	289 699 297	17 916 768	82 674 487	17 770 193
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	694 049	387 941	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	310 574 814	18 304 923	103 427 735	17 786 211

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

Os valores apresentados são valores movimentados durante o ano de 2022 e 2023.

57. Outras informações

No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de março de 2023, conforme comunicado ao mercado em 26 de janeiro de 2023. A atualização corresponde 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, é de 6,24%.

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, segue os seus termos o processo de recurso interposto pelo Estado da decisão do Tribunal Arbitral, a qual reconheceu que a decisão da ANACOM consubstanciou uma alteração anormal e impressionante das circunstâncias, causando danos no valor de 1 869 482 euros. 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 24 de janeiro de 2024, os CTT foram notificados da decisão que condenou o Estado a pagar aos CTT o montante de 2 410 413 Euros. Encontra-se a correr o prazo de recurso.

Tendo os CTT recorrido da decisão de aplicação de coima no valor 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, o Tribunal da Relação de Lisboa reduziu a coima e condenou os CTT no pagamento de 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, o qual veio a considerar que não se mostravam preenchidos os requisitos de admissibilidade do recurso. Entendendo os CTT que estariam em causa importantes garantias de defesa (e.g., a condenação por contraordenação com base na mera indicição de factos e a sanção da nulidade decorrente da omissão de inquirição de testemunha na fase administrativa), apresentaram queixa junto do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem. Foi também apresentado recurso perante o Supremo Tribunal de Justiça com base em contradição de julgados sobre a aplicação das normas de contagem do prazo de prescrição, recurso este que não foi admitido. Corre os seus termos o processo de contraordenação em que os CTT foram acusados pela ANACOM, por alegada violação do procedimento de medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) em 2016 e 2017.

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 e o processo corre os seus termos, aguardando a decisão. Pelos mesmos factos, os CTT tinham sido já notificados da instauração de um processo de contraordenação em 30 de agosto de 2021, que se encontra ainda pendente, sem desenvolvimentos, na sequência da apresentação das respetivas defesas. Em 23 de fevereiro de 2023, os CTT foram notificados para se pronunciarem sobre uma nova proposta de aplicação de multas contratuais apresentada pela ANACOM ao Governo, relativamente ao alegado incumprimento contratual da obrigação de qualidade de serviço nos anos 2016, 2017, 2018 e 2019. Os CTT apresentaram a sua pronúncia em 6 de abril de 2023, na qual defendem a inexistência de qualquer fundamento de facto ou de direito para o apuramento de qualquer responsabilidade contratual e requerem diligências adicionais de prova. A aplicação de multas contratuais e o respetivo valor depende dos ulteriores trâmites do procedimento administrativo, que ainda não teve desenvolvimentos. A 5 de junho de 2023, os CTT foram notificados da instauração de um processo de contraordenação por parte da ANACOM, pelo incumprimento dos indicadores de qualidade do serviço (IQS) em 2017, 2018 e 2019. Embora estejam em total desacordo com a aplicação desta

contraordenação, os CTT procederam ao pagamento da coima pelo mínimo de 140 mil euros, tal como proposto pela ANACOM, por motivos exclusivamente financeiros de economia de recursos, face aos riscos e custos inerentes à litigância. O pagamento da coima foi seguido do envio de comunicação, apresentando os motivos da discordância, a qual se prende, em larga medida, com as mesmas razões que estão na origem da litigância relativa à Deliberação da ANACOM de 2018, que aprovou os parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho em questão.

Em 11 de junho de 2021, os CTT iniciaram um processo arbitral contra o Estado Português para tutela dos seus direitos, 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. Tal como comunicado ao mercado no dia 1 de outubro de 2023, os CTT foram notificados do Acórdão proferido pelo Tribunal (datado de 27 de setembro de 2023) relativo a este processo. No que diz respeito ao impacto da pandemia COVID-19 o Tribunal condenou, por unanimidade, o Estado a pagar aos CTT o montante de 6 785 781 Euros, apurado segundo juízos de equidade e que corresponde ao valor necessário para cobrir os “prejuízos efetivamente sofridos pelos CTT” no ano de 2020, por entender que a pandemia configura uma alteração anormal das circunstâncias que teve impacto negativo na execução do Contrato de Concessão. Por seu turno, relativamente à prorrogação unilateral do Contrato de Concessão, o Tribunal concluiu, por unanimidade, que a prorrogação perturbou o equilíbrio financeiro do Contrato de Concessão (em desfavor dos CTT) e, como tal, condenou o Estado na reposição desse equilíbrio, relativo ao ano de 2021, mediante o pagamento do montante de 16 769 864 Euros. O Estado foi, assim, condenado a pagar o valor global de 23 555 645 Euros, ao qual acresce os juros mora civis, no caso do montante relativo ao primeiro pedido e comerciais, para o segundo, a contar da data de início de processo. O Estado apresentou recurso de revista no Supremo Tribunal Administrativo (STA), o qual foi admitido a 11 de janeiro de 2024.

Segue os seus termos, aguardando ainda o início da fase de produção de prova, o processo iniciado a 18 de janeiro 2022, pelas sociedades Vasp Premium – Entrega Personalizada de Publicações, LDA. (Vasp) e Iberomail – Correio Internacional, S.A., (Iberomail) contra os CTT junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, pedindo a condenação dos CTT por abuso de posição dominante. Pautando-se pelas melhores práticas de atuação no mercado, os CTT consideram o pedido totalmente infundado, sendo que este processo tem por objeto factos apreciados pela Autoridade da Concorrência (AdC), num procedimento arquivado com imposição de compromissos, que os CTT implementaram e reportam anualmente à AdC.

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 durante o ano de 2024.

58. Eventos subsequentes

A 4 de janeiro de 2024, os CTT concretizaram a venda de uma posição acionista de 26,3% na CTT IMO Yield à Sonae Investment SGPS, S.A. e outros investidores, tal como previsto no Contrato de Compra e Venda de Ações, que se traduziu num recebimento bruto de 32,45 milhões de euros.

A partir de 1 de fevereiro de 2024, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 9,49%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2024, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 8,91%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

Com exceção do acima mencionado, após 31 de dezembro de 2023 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

Declaração de conformidade

8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

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, (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, 19 de março de 2024

O Conselho de Administração

Presidente (Não Executivo) do Conselho de Administração

Raúl 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 (CCO)

João Carlos Ventura Sousa

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

Steven Duncan Wood

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

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

Relatório Integrado 2023

**Relatórios
de auditoria**

ctt



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 2023 (que evidencia um total de 4.756.641.954 euros e um total de capital próprio de 253.252.852 euros, incluindo um resultado líquido de 60.511.368 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 às demonstrações financeiras, incluindo informações materiais sobre a política contabilística.

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 2023 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

Em 31 de dezembro de 2023, as demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 845 milhões de euros de vendas e serviços prestados, dos quais 826 milhões de euros referentes aos segmentos de negócio Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho (nota 4).

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho 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

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 2.22 das demonstrações financeiras consolidadas.

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.

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.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

- ▶ 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;
- ▶ Análise das contrapartidas contabilísticas relacionadas com o reconhecimento do rédito e verificação da sua razoabilidade;
- ▶ 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 2023; e
- ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de transações de contas a receber.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.22 e 4 das notas às demonstrações financeiras.

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Em 31 de dezembro de 2023, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 172 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 32).

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 2.20,

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho 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 2023 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;
- ▶ Entendimento das alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados de saúde, obtenção do impacto com referência a 31 de dezembro de 2023 e verificação do correspondente reconhecimento contabilístico;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

2.29 vi) e 32 das demonstrações financeiras consolidadas.

Adicionalmente, durante o exercício de 2023, ocorreram alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados saúde de CTT - Correios de Portugal, S.A., com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024. O impacto da alteração das medidas introduzidas foi reconhecido como rendimento do exercício no montante de 39 milhões de euros.

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

- ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2023;
- ▶ 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 declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2023.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.20, 2.29 vi) e 32 das notas às demonstrações financeiras.

3. Recuperabilidade do Goodwill da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Em 31 de dezembro de 2023, 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 - Instituição Financeira de 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

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 2023, assim como uma aferição da razoabilidade das estimativas através de uma análise retrospectiva do real versus orçamentado; e
- ▶ Avaliámos as análises de sensibilidade sobre os pressupostos do modelo de imparidade.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.9, 2.29 ii) e 9 das notas às demonstrações financeiras.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

4. Apuramento de perdas por imparidade no crédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

A rúbrica de crédito a clientes bancários, tal como descrito na Nota 20 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas, em 31 de dezembro de 2023, apresenta um montante de 1.593 milhões de euros, correspondente a crédito a clientes bancários, líquido de imparidade (Notas 25 e 46) que ascende ao montante de 47.8 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023. 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).

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 *benchmarks*, 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.

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.

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,

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

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:

- ▶ 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, Risco e Sustentabilidade 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 Grupo, 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:
 - 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 Grupo 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 Grupo 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*).

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	<p>▶ 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 aumentos de taxa de juro e inflação, e entendimento do processo de gestão associado a esses ajustamentos.</p> <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.11, 2.17, 25 e 46 das notas às demonstrações financeiras.</p>

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;

- ▶ 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 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 o 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 13 de março de 2024;
- ▶ 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 2023;
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2023;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade da informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2023;
 - Procedimentos acordados relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada e razoável de fiabilidade relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade relacionado com o mapa de despesas financiadas ao abrigo de Programas Comunitários de CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., no âmbito do programa Inovação Produtiva do Portugal 2020;
 - 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 1/2022 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 1/2022 do Banco de Portugal;
 - 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.; e
 - Verificação dos dados, tendentes ao cálculo da contribuição para o Fundo Único de Resolução (“FUR”), 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 2023 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.

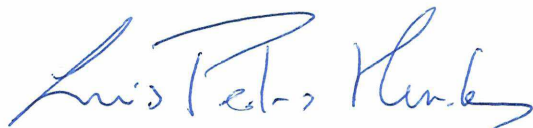
Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros:

- ▶ 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, 19 de março de 2024

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 2023 (que evidencia um total de 1.142.926.281 euros e um total de capital próprio de 252.553.022 euros, incluindo um resultado líquido de 70.805.389 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 às demonstrações financeiras, incluindo informações materiais sobre a política contabilística.

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 2023 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” deste relatório. 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

Em 31 de dezembro de 2023, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 467 milhões de euros de vendas e serviços prestados, referentes aos segmentos de negócio Correios e Serviços Financeiros & Retalho (nota 41).

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho 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, desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento;

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 2.22 das demonstrações financeiras individuais.</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>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"> ▶ 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 & Retailho; ▶ Análise das contrapartidas contabilísticas relacionadas com o reconhecimento do rédito e verificação da sua razoabilidade; ▶ 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 2023; e ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de transações de contas a receber. <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.22 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 2023, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 170 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 2.20, 2.29 vi) e 32 das demonstrações financeiras individuais.</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho 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 2023 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; ▶ Entendimento das alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados de saúde, obtenção do impacto com referência a 31 de dezembro de 2023 e verificação do correspondente reconhecimento contabilístico;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Adicionalmente, durante o exercício de 2023, ocorreram alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados saúde de CTT - Correios de Portugal, S.A., com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024. O impacto da alteração das medidas introduzidas foi reconhecido como rendimento do exercício no montante de 39 milhões de euros.

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

- ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2023;
- ▶ 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 declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2023.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.20, 2.29 vi) e 32 das notas às demonstrações financeiras.

3. Transação de alienação e posterior locação de ativos imobiliários ("sale and leaseback")

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

No âmbito da transação de alienação e posterior locação dos ativos imobiliários ("sale and leaseback"), os CTT - Correios de Portugal, S.A., procederam à transferência de 360 imóveis para a subsidiária CTT IMO Yield, S.A. sob a forma de contribuição de capital em espécie no montante de 117 milhões de euros (nota 8).

A referida transação de *sale and leaseback* traduziu-se, nas demonstrações financeiras individuais da Entidade, no desreconhecimento de ativos fixos tangíveis e propriedades de investimento no valor líquido contabilístico de 83 milhões de euros e 4,7 milhões de euros, respetivamente e no reconhecimento de um direito de uso, passivo de locação e ativos por impostos diferidos no montante de 54 milhões de euros, 86 milhões de euros e 8,8 milhões de euros, respetivamente, conforme divulgado na nota 2.24, 5, 7, 8, 31 e 52.

A relevância deste assunto na nossa auditoria, tendo em consideração a materialidade dos montantes envolvidos, a complexidade da transação e o julgamento associado, 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:

- ▶ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão para entendimento da operação de transação de ativos imobiliários;
- ▶ Leitura, para uma amostra de imóveis, das avaliações externas elaboradas por dois peritos independentes e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente, áreas brutas locáveis, rendas contratuais e potenciais, *yield* de capitalização, bem como do modelo de avaliação dos imóveis transferidos no âmbito do aumento de capital em espécie, para os quais envolvemos os nossos elementos de equipa com conhecimento especializado em avaliações imobiliárias;
- ▶ Revisão, com base numa amostra, dos contratos de venda e de arrendamento dos imóveis e verificação da concordância da informação com as demonstrações financeiras;
- ▶ Verificação dos cálculos associados à operação de *sale & leaseback* e dos respetivos impactos registados nas demonstrações financeiras por referência a 31 de dezembro de 2023;
- ▶ Verificação dos cálculos relacionados com a transação de ativos imobiliários no âmbito da aplicação do método de equivalência patrimonial à subsidiária CTT IMO Yield, S.A., com referência a 31 de dezembro de 2023;
- ▶ Verificação dos impactos fiscais associados à transação de ativos imobiliários, para o qual envolvemos os nossos especialistas da área fiscal; e

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

- ▶ Confirmação das credenciais profissionais dos avaliadores e da sua independência relativamente às avaliações elaboradas.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 5, 7, 8, 31 e 52 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 percebidas 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.º1 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 13 de março de 2024;
- ▶ 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 2023;
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2023;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade da informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2023;
 - Procedimentos acordados relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada e razoável de fiabilidade relacionado com a informação relativa ao Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”) de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
 - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade relacionado com o mapa de despesas financiadas ao abrigo de Programas Comunitários de CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., no âmbito do programa Inovação Produtiva do Portugal 2020;
 - 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 1/2022 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 1/2022 do Banco de Portugal;
 - 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.; e
 - Verificação dos dados, tendentes ao cálculo da contribuição para o Fundo Único de Resolução (“FUR”), do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A..

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras de CTT - Correios de Portugal, S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 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 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.

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, 19 de março de 2024

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 2023 -

Nos termos do disposto na alínea g) do n.º 1 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 2023;
- 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 2023; 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, e a CAUD e o Revisor Oficial de Contas ("ROC"), como responsáveis pela fiscalização e controlo.

A CAUD eleita na Assembleia Geral ("AG") de 20 de abril de 2023, para o mandato 2023/2025, é constituída pelos seguintes Administradores não executivos:

- Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente);
- María del Carmen Gil Marín (Vogal); e
- Jürgen Schröder (Vogal).

Até à data da AG de 20 de abril de 2023, a CAUD era constituída pelos seguintes Administradores não executivos, eleitos para o mandato 2020/2022:

- 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 IV.2.4 do Código de Governo das Sociedades de 2018 do Instituto Português de Corporate Governance revisto em 2023 (“CGS 2018 revisto em 2023”) e nas *Guidelines do Institutional Shareholder Services* (“ISS”), todos os membros da CAUD eleitos pela Assembleia Geral realizada em 20 de abril de 2023 são independentes.

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 2023, a CAUD realizou um total de quinze 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 da Sociedade e Direção Jurídica, Sistemas de Informação, Regulação e Concorrência, Sustentabilidade, Gestão de Recursos Humanos e Gestão de Talento 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 CE 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)** 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*), da Função de Controlo do Cumprimento Normativo em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, e da Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses, da Política Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo e do Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, à legislação em vigor e aos fins a que se destinam; e **(vii)** apreciação da proposta do Plano de Prevenção de Riscos de 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 a 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 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 da 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 Legal 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 legal 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-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, 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 2023:

- 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 2023, 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 2023.

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, e a informação não financeira, nos termos dos 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 2023 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 19 de março de 2024 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 2023 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 datadas de 19 de março de 2024, e
- Proposta de aplicação dos resultados,

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, 19 de março de 2024

A Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)

María del Carmen Gil Marín (Vogal)

Jürgen Schröder (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 2023 (a "Informação de Sustentabilidade"), relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2023.

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, nº1, 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 Gestão de Qualidade ISQM 1, a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentos 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 2023, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Lisboa, 19 de março de 2024

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n° 1410
Registado na CMVM com o n° 20161020

10

Relatório Integrado 2023

**Apoio ao
investidor**

ctt



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 5 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
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 2023, no âmbito da referida missão, o Gabinete de Relações com Investidores desenvolveu as seguintes iniciativas:

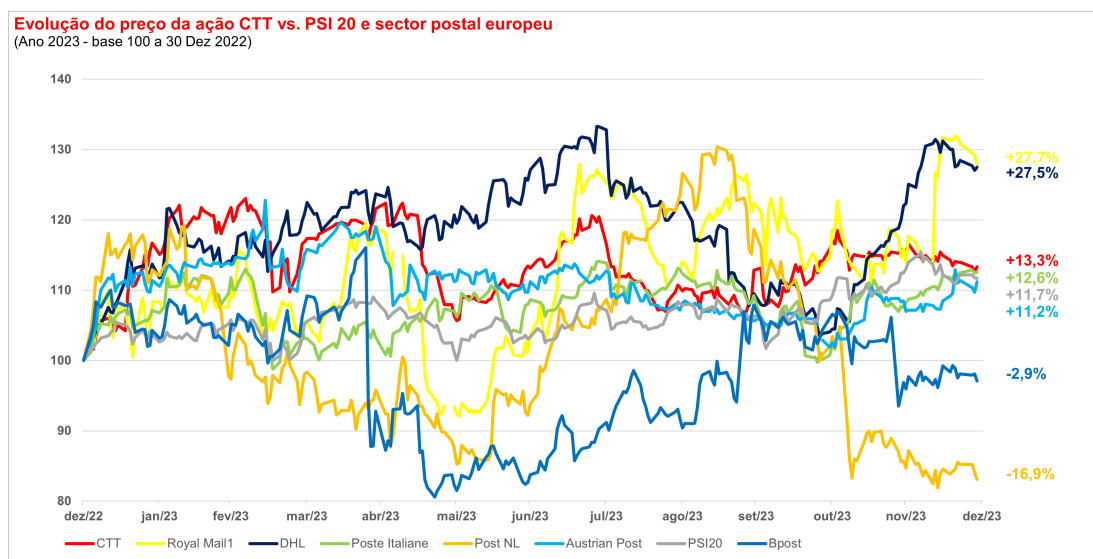
- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2022 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2023), emitiu 51 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais), dos quais 29 comunicados referentes ao Programa de Recompra de ações próprias dos CTT iniciado em junho de 2023. De referir também neste âmbito os comunicados sobre a estratégia imobiliária da empresa e a atualização da estratégia do Banco CTT, sobre financiamento sustentável, bem como sobre o novo plano de benefícios de saúde. Foram ainda emitidos nove comunicados referentes a transações de dirigentes e um comunicado sobre o pagamento de dividendos, num total de 61 comunicações ao mercado durante o exercício de 2023.
- Recebeu e processou vários *e-mails* de investidores, analistas de *research* e público em geral recebidos em 2023, não havendo emails pendentes de anos anteriores. 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 2023.
- Ao longo do ano, os CTT contactaram com 42 investidores em quatro conferências, cinco *roadshows* e várias outras reuniões realizadas quer virtual quer presencialmente, num total de cerca de 60 contactos com investidores institucionais e de retalho de Portugal e vários outros países, nomeadamente Espanha, Alemanha, Reino Unido, Luxemburgo, Polónia, Dinamarca e Suíça, bem como dos Estados Unidos da América.

A 31 de dezembro de 2023, a cobertura da ação dos CTT era efetuada por seis analistas de *research*. Nessa data, o preço-alvo médio dos referidos analistas era de 5,08€. Cinco dos analistas tinham recomendação positiva sobre a ação e um tinha recomendação neutra.

Durante o ano 2023, foram transacionadas 71,2 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de cerca de 280 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 49,3% de rotação do capital em bolsa. A 29 de dezembro de 2023, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 3,49€.

No ano 2023, os CTT pagaram um dividendo de 0,125€ por ação, tendo o preço da ação apreciado 13,3%. 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 2022) foi de 17,4%. No mesmo período, o PSI 20 apreciou 11,7% e registou um retorno acionista total de 16,1%.

A maioria das empresas do setor postal europeu teve um desempenho positivo do preço da ação e do retorno acionista total em 2023, conforme mostra o gráfico abaixo. Apesar do bom desempenho do sector, a PostNL foi a empresa que sofreu uma maior queda no preço da ação (-16,9%), com a DHL e o Royal Mail a apresentarem os melhores desempenhos. Tal como mencionado no parágrafo anterior, os CTT acompanharam a trajetória do sector, com uma apreciação de 13,3% do preço da ação em 2023, acima da valorização de 11,7% do PSI 20.



¹ Cotação da ação Royal Mail em GBP
Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2023.

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 2024 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2023	19 de março de 2024*
Assembleia Geral Anual 2024	23 de abril de 2024
Resultados do 1.º Trimestre de 2024	2 de maio de 2024*
Data de ex-dividendo	14 de maio de 2024
Pagamento de dividendos	16 de maio de 2024
Resultados e Relatório Integrado Intercalar - 1.º Semestre de 2024	29 de julho de 2024*
Resultados dos 9 Meses de 2024	29 de outubro de 2024*

* 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.

Anexo

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	2023-2025

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)

- ✓ **2023-...:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **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	2023-2025

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

- ✓ **2024-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO YIELD - SIC Imobiliária Fechada, S.A.
- ✓ **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)
- ✓ **2019-2019:** Presidente da Comissão de Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-2019:** 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., (atualmente 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 e liderança da atividade executiva, 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., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. e CTT IMO YIELD - SIC Imobiliária Fechada, 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)
- ✓ **2019-2019**: Presidente do Conselho de Administração da I-Charging, Mobilidade Eléctrica, S.A.
- ✓ **2016-2019**: Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A.
- ✓ **2016-2019**: Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-2019**: Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ **2016-2016**: Membro do Conselho de Administração da Sogestão, S.A.
- ✓ **2014-2016**: Membro do Conselho de Administração do CCB - Fundação Centro Cultural de Belém
- ✓ **2012-2015**: Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Grupo José de Mello, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015**: Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Efacec Capital, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015**: 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
- ✓ **2011-2022:** Vice-Presidente e Presidente em funções da Academia de Engenharia
- ✓ **2015-2020:** Presidente da Direção do Clube de Golfe da Quinta do Perú
- ✓ **2014-2020:** Membro do Conselho Consultivo da ANI – Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2014-2019:** Membro do Conselho Geral da Universidade de Lisboa
- ✓ **2012-2018:** Presidente da COTEC Portugal, Associação Empresarial para a Inovação (2012-15) e Vogal da Direção (2015-18)
- ✓ **2014-2015:** Presidente da Assembleia Geral da APGEI – Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- ✓ **2012-2015:** 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	2023-2025

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 e Transformação, 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

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CCO) 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	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2023:** 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
- ✓ **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

- ✓ **2023-....:** Membro do Conselho de Administração da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **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 (CCO) é atualmente responsável pelos pelouros da receita dos CTT, 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., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Payshop (Portugal), 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

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	2023-2025

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 e em 20 de abril de 2023 para o mandato de 2023-2025.
- ✓ 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 Presidente (desde junho 2023) da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, 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.
- ✓ **2021-2023:** Vogal da Direção da Associação de Promoção e Defesa da Vida e Família - Vida Norte
- ✓ **2016-2023:** 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.)
- ✓ **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 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	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2005:** BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2020-2023:** Membro da Comissão de Auditoria 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)

- ✓ **2023-...:** Administrador na Leonoardo, S.P.A.
- ✓ **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	2023-2025

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 Vogal 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

Jürgen Schröder

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	2 de outubro de 1963, nascido na Alemanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **1993:** Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha
- ✓ **1988:** Licenciatura em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2023-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT
- ✓ **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, tendo sido de 2007 até 2020 *Senior Partner* do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company assumiu 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. Foi ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho).
- ✓ Até 2020 foi responsável pela área Global de *Marketing* e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e foi 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)

- ✓ **2023-...:** Diretor Geral da LPS Hospitality & Investment GmbH (Alemanha)
- ✓ **2020-...:** Sócio executivo da JS-Rat & Tat GmbH (Alemanha)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-...:** Diretor do "Rotary Club Düsseldorf" (Alemanha)
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho de Administração do Marketing Club Düsseldorf (Alemanha)
- ✓ **2015-2023:** Membro do Conselho de Administração da ISR (International School on the Rhine) (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	2023-2025

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

- ✓ **2023-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT
- ✓ **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 tido como principal ocupação profissional o exercício de advocacia em setores regulados e em economia social.
- ✓ Foi *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. Desenvolveu igualmente uma vasta atividade em projetos infraestruturais e de acompanhamento de procedimentos de contratação pública em setores regulados e não regulados.
- ✓ É Sócia da 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. Entre 2015 e 2023 desempenhou o cargo de Presidente da Associação VdA Academia, a academia corporativa da firma, na qual foi responsável pelo Programa Executivo *Women on Boards* e pelo Programa Executivo ESG.
- ✓ Tem atividade docente na Universidade Católica onde tem lecionado matérias relacionadas com as suas áreas de prática, designadamente Direito das Telecomunicações, Regulação Económica, Economia Social e Sustentabilidade.
- ✓ Autora de diversos artigos de regulação económica, de telecomunicações, de economia social e de 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 suas áreas de prática.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Luz Saúde, S.A.

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
- ✓ **2016-...:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do BCSD Portugal – *Business Council for Sustainable Development*

- ✓ **2015-2023:** Presidente da Direção da Associação VdA Academia
- ✓ **2017-2021:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do Fórum Oceano – Associação da Economia do Mar
- ✓ **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	2023-2025

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	2023-2025

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

- ✓ **2023-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

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 Presidente da Comissão de Organização e Vencimentos da Eldora AG (empresas de restauração na Suíça)
- ✓ **2019-...:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Ruoff Advisory GmbH (Suíça)
- ✓ **2013-2018:** Membro do Conselho de Administração e Presidente do Comité de Transformação do *Corebanking* do PostBank (Suíça)
- ✓ **2012-2018:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Swiss Post, LTD (Suíça)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Membro da 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	2023-2025

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 consultoria 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	2023-2025

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	2023-2025

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. Desde 2020, é membro da Comissão de Vencimentos dos CTT.
- ✓ 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



Anexo

Transações sobre
ações dos CTT



ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

Detalhe das transações sobre ações dos CTT efetuadas por Steven Wood, membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT, durante o exercício de 2023, de acordo com as comunicações enviadas à Sociedade:

Data da transação	Quantidade	Preço unitário (€)	Tipo de transação	Local
14-06-2023	117	3,340	Aquisição	XLIS
14-06-2023	42	3,34496	Aquisição	XLIS
14-06-2023	38	3,344975	Aquisição	XLIS
14-06-2023	43	3,34509128	Aquisição	XLIS
14-06-2023	37	3,34509514	Aquisição	XLIS
14-06-2023	35	3,34629071	Aquisição	XLIS
14-06-2023	39	3,34641526	Aquisição	XLIS
14-06-2023	629	3,350	Aquisição	XLIS
15-06-2023	24	3,354965	Aquisição	XLIS
15-06-2023	38	3,354975	Aquisição	XLIS
15-06-2023	33	3,35512652	Aquisição	XLIS
15-06-2023	27	3,35515019	Aquisição	XLIS
15-06-2023	29	3,35755287	Aquisição	XLIS
15-06-2023	26	3,35765897	Aquisição	XLIS
16-06-2023	191	3,340	Aquisição	XLIS
16-06-2023	348	3,375	Aquisição	XLIS
16-06-2023	108	3,380	Aquisição	XLIS
16-06-2023	597	3,390	Aquisição	XLIS
16-06-2023	136	3,3925	Aquisição	XLIS
16-06-2023	66	3,3932	Aquisição	XLIS
16-06-2023	70	3,3934	Aquisição	XLIS
16-06-2023	139	3,395	Aquisição	XLIS
23-06-2023	55	3,38506758	Aquisição	XLIS
23-06-2023	45	3,38508311	Aquisição	XLIS
23-06-2023	41	3,38509395	Aquisição	XLIS
23-06-2023	64	3,38704125	Aquisição	XLIS
23-06-2023	71	3,38705225	Aquisição	XLIS
23-06-2023	73	3,39356664	Aquisição	XLIS
23-06-2023	65	3,39367931	Aquisição	XLIS
23-06-2023	135	3,39554556	Aquisição	XLIS
23-06-2023	64	3,400	Aquisição	XLIS
23-06-2023	40	3,404976	Aquisição	XLIS
23-06-2023	45	3,40508711	Aquisição	XLIS
23-06-2023	39	3,40718349	Aquisição	XLIS
23-06-2023	43	3,4072133	Aquisição	XLIS
23-06-2023	866	3,410	Aquisição	XLIS
23-06-2023	71	3,41027669	Aquisição	XLIS
23-06-2023	64	3,4103075	Aquisição	XLIS
23-06-2023	102	3,41497667	Aquisição	XLIS

Data da transação	Quantidade	Preço unitário (€)	Tipo de transação	Local
26-06-2023	3 500	3,400	Aquisição	XLIS
26-06-2023	500	3,420	Aquisição	XLIS
27-06-2023	6 000	3,410	Aquisição	XLIS
27-06-2023	500	3,4125	Aquisição	XLIS

Detalhe das transações sobre ações dos CTT efetuadas por GreenWood Builders Fund I, entidade estreitamente relacionada com Steven Wood, membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT, durante o exercício de 2023, de acordo com as comunicações enviadas à Sociedade:

Data da transação	Quantidade	Preço unitário (€)	Tipo de transação	Local
14-06-2023	10 000	3,3450	Aquisição	XLIS
15-06-2023	4 000	3,3550	Aquisição	XLIS
15-06-2023	2 000	3,3592	Aquisição	XLIS
15-06-2023	4 000	3,3650	Aquisição	XLIS
15-06-2023	2 000	3,3700	Aquisição	XLIS
16-06-2023	4 000	3,3850	Aquisição	XLIS
16-06-2023	6 000	3,3900	Aquisição	XLIS
16-06-2023	2 000	3,3950	Aquisição	XLIS
16-06-2023	1 000	3,3991	Aquisição	XLIS
16-06-2023	2 000	3,3993	Aquisição	XLIS
21-06-2023	300 000	3,4100	Transferência	XLIS

Detalhe das transações diárias sobre ações dos CTT efetuadas em 2023 e até à data de 14 de março de 2024, em que foi emitido o mais recente comunicado sobre o programa de recompra de ações próprias da Sociedade referido no ponto 3 do subcapítulo 5.2.1 do presente Relatório Integrado. Detalhes sobre todas as transações realizadas diariamente no âmbito do referido programa disponíveis no site CTT, em [CTT Investidores](#).

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
26-06-2023	17 000	3,396	7,96%	0,01%
27-06-2023	13 000	3,436	6,81%	0,01%
28-06-2023	16 502	3,464	11,75%	0,01%
29-06-2023	15 072	3,478	11,27%	0,01%
30-06-2023	25 900	3,514	11,14%	0,02%
03-07-2023	25 700	3,497	10,89%	0,02%
04-07-2023	12 300	3,502	11,18%	0,01%
05-07-2023	28 800	3,505	9,87%	0,02%
06-07-2023	25 900	3,511	17,14%	0,02%
07-07-2023	12 300	3,492	8,31%	0,01%
10-07-2023	20 000	3,508	9,13%	0,01%
11-07-2023	15 400	3,524	8,24%	0,01%
12-07-2023	17 000	3,552	6,77%	0,01%
13-07-2023	23 100	3,583	8,54%	0,02%
14-07-2023	9 220	3,599	7,87%	0,01%
17-07-2023	8 000	3,589	7,33%	0,01%
18-07-2023	26 080	3,611	7,06%	0,02%
19-07-2023	22 544	3,624	8,67%	0,02%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
20-07-2023	23 000	3,675	7,84%	0,02%
21-07-2023	18 000	3,668	9,41%	0,01%
24-07-2023	5 900	3,641	5,30%	0,00%
25-07-2023	10 295	3,692	5,46%	0,01%
26-07-2023	9 600	3,691	6,19%	0,01%
27-07-2023	8 350	3,687	6,38%	0,01%
28-07-2023	48 000	3,706	10,52%	0,03%
31-07-2023	22 350	3,642	4,04%	0,02%
01-08-2023	20 223	3,565	8,09%	0,01%
02-08-2023	32 000	3,502	9,36%	0,02%
03-08-2023	22 300	3,492	8,63%	0,02%
04-08-2023	20 674	3,463	9,28%	0,01%
07-08-2023	20 000	3,449	7,27%	0,01%
08-08-2023	17 402	3,445	8,04%	0,01%
09-08-2023	11 050	3,448	7,07%	0,01%
10-08-2023	8 150	3,455	9,58%	0,01%
11-08-2023	9 530	3,431	9,59%	0,01%
14-08-2023	6 650	3,422	8,52%	0,00%
15-08-2023	10 425	3,415	14,04%	0,01%
16-08-2023	10 000	3,398	7,76%	0,01%
17-08-2023	9 300	3,372	7,81%	0,01%
18-08-2023	10 281	3,362	7,19%	0,01%
21-08-2023	22 850	3,341	4,06%	0,02%
22-08-2023	18 000	3,315	6,02%	0,01%
23-08-2023	18 350	3,315	8,34%	0,01%
24-08-2023	15 320	3,299	8,45%	0,01%
25-08-2023	37 600	3,337	14,62%	0,03%
28-08-2023	45 629	3,360	10,45%	0,03%
29-08-2023	37 332	3,416	13,20%	0,03%
30-08-2023	12 500	3,392	12,71%	0,01%
31-08-2023	14 923	3,387	9,05%	0,01%
01-09-2023	18 500	3,397	15,74%	0,01%
04-09-2023	6 800	3,399	10,92%	0,00%
05-09-2023	17 900	3,385	18,07%	0,01%
06-09-2023	23 650	3,358	17,04%	0,02%
07-09-2023	35 000	3,322	14,81%	0,02%
08-09-2023	16 000	3,347	9,71%	0,01%
11-09-2023	28 000	3,379	13,30%	0,02%
12-09-2023	15 200	3,376	10,37%	0,01%
13-09-2023	13 991	3,346	11,34%	0,01%
14-09-2023	6 000	3,378	7,03%	0,00%
15-09-2023	24 000	3,386	1,22%	0,02%
18-09-2023	22 912	3,343	10,21%	0,02%
19-09-2023	52 566	3,335	19,86%	0,04%
20-09-2023	14 173	3,344	7,99%	0,01%
21-09-2023	21 900	3,356	10,97%	0,02%
22-09-2023	8 201	3,352	9,66%	0,01%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
25-09-2023	44 501	3,297	13,64%	0,03%
26-09-2023	13 960	3,281	7,62%	0,01%
27-09-2023	15 030	3,319	13,46%	0,01%
28-09-2023	17 400	3,345	14,49%	0,01%
29-09-2023	27 200	3,404	3,68%	0,02%
02-10-2023	24 750	3,519	5,93%	0,02%
03-10-2023	50 600	3,413	14,89%	0,04%
04-10-2023	31 652	3,347	13,52%	0,02%
05-10-2023	17 150	3,318	10,21%	0,01%
06-10-2023	8 550	3,314	8,96%	0,01%
09-10-2023	67 000	3,320	14,62%	0,05%
10-10-2023	17 200	3,344	9,55%	0,01%
11-10-2023	17 351	3,387	5,59%	0,01%
12-10-2023	22 950	3,417	9,52%	0,02%
13-10-2023	21 800	3,391	9,86%	0,02%
16-10-2023	12 602	3,458	2,98%	0,01%
17-10-2023	36 150	3,503	10,34%	0,03%
18-10-2023	17 500	3,493	12,08%	0,01%
19-10-2023	22 601	3,453	10,00%	0,02%
20-10-2023	37 000	3,420	22,15%	0,03%
23-10-2023	7 820	3,397	7,23%	0,01%
24-10-2023	9 589	3,455	3,61%	0,01%
25-10-2023	17 900	3,484	9,90%	0,01%
26-10-2023	29 000	3,508	7,73%	0,02%
27-10-2023	17 951	3,515	7,54%	0,01%
30-10-2023	20 700	3,547	6,95%	0,01%
31-10-2023	20 000	3,590	6,03%	0,01%
01-11-2023	25 210	3,607	9,44%	0,02%
02-11-2023	34 000	3,627	5,86%	0,02%
03-11-2023	67 200	3,671	6,40%	0,05%
06-11-2023	26 400	3,564	7,96%	0,02%
07-11-2023	58 960	3,468	11,20%	0,04%
08-11-2023	40 000	3,513	14,55%	0,03%
09-11-2023	10 213	3,549	7,11%	0,01%
10-11-2023	13 303	3,542	10,01%	0,01%
13-11-2023	8 870	3,532	6,95%	0,01%
14-11-2023	14 914	3,538	9,35%	0,01%
15-11-2023	12 314	3,529	6,75%	0,01%
16-11-2023	28 500	3,537	9,48%	0,02%
17-11-2023	18 720	3,551	9,52%	0,01%
20-11-2023	15 000	3,537	7,73%	0,01%
21-11-2023	11 577	3,528	8,79%	0,01%
22-11-2023	24 600	3,538	15,17%	0,02%
23-11-2023	20 900	3,541	18,21%	0,01%
24-11-2023	16 287	3,544	12,04%	0,01%
27-11-2023	11 107	3,539	10,97%	0,01%
28-11-2023	11 000	3,546	7,90%	0,01%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
29-11-2023	21 500	3,563	9,29%	0,01%
30-11-2023	20 120	3,562	7,33%	0,01%
01-12-2023	11 050	3,553	5,57%	0,01%
04-12-2023	32 200	3,552	11,59%	0,02%
05-12-2023	50 000	3,544	23,48%	0,03%
06-12-2023	19 650	3,556	9,15%	0,01%
07-12-2023	30 290	3,518	14,12%	0,02%
08-12-2023	16 200	3,539	7,95%	0,01%
11-12-2023	30 457	3,506	20,90%	0,02%
12-12-2023	35 000	3,517	10,55%	0,02%
13-12-2023	29 080	3,534	17,54%	0,02%
14-12-2023	43 800	3,552	8,70%	0,03%
15-12-2023	42 177	3,534	9,39%	0,03%
18-12-2023	28 401	3,528	17,93%	0,02%
19-12-2023	33 601	3,502	16,12%	0,02%
20-12-2023	34 850	3,517	18,30%	0,02%
21-12-2023	24 000	3,516	19,17%	0,02%
22-12-2023	28 000	3,506	19,50%	0,02%
27-12-2023	39 926	3,494	19,16%	0,03%
28-12-2023	53 289	3,468	25,21%	0,04%
29-12-2023	58 000	3,496	19,36%	0,04%
02-01-2024	35 001	3,533	19,26%	0,02%
03-01-2024	23 100	3,548	15,08%	0,02%
04-01-2024	56 000	3,565	13,19%	0,04%
05-01-2024	49 000	3,562	13,98%	0,03%
08-01-2024	60 500	3,556	33,21%	0,04%
09-01-2024	48 500	3,542	25,39%	0,03%
10-01-2024	60 000	3,567	18,23%	0,04%
11-01-2024	61 000	3,563	29,14%	0,04%
12-01-2024	62 000	3,612	10,80%	0,04%
15-01-2024	47 186	3,661	14,40%	0,03%
16-01-2024	47 188	3,591	27,79%	0,03%
17-01-2024	57 000	3,563	15,64%	0,04%
18-01-2024	30 000	3,642	15,21%	0,02%
19-01-2024	32 760	3,640	17,12%	0,02%
22-01-2024	23 500	3,661	8,18%	0,02%
23-01-2024	23 686	3,683	5,93%	0,02%
24-01-2024	20 000	3,708	5,08%	0,01%
25-01-2024	14 700	3,702	5,79%	0,01%
26-01-2024	21 200	3,692	7,59%	0,01%
29-01-2024	16 500	3,652	9,16%	0,01%
30-01-2024	13 400	3,659	5,86%	0,01%
31-01-2024	15 800	3,684	7,96%	0,01%
01-02-2024	14 249	3,685	7,98%	0,01%
02-02-2024	7 600	3,668	6,14%	0,01%
05-02-2024	24 000	3,711	4,65%	0,02%
06-02-2024	23 000	3,709	6,51%	0,02%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
07-02-2024	27 200	3,722	7,56%	0,02%
08-02-2024	16 000	3,732	4,87%	0,01%
09-02-2024	9 380	3,685	6,49%	0,01%
12-02-2024	22 001	3,698	12,04%	0,02%
13-02-2024	37 600	3,680	15,28%	0,03%
14-02-2024	17 828	3,669	15,52%	0,01%
15-02-2024	24 010	3,644	13,79%	0,02%
16-02-2024	16 104	3,645	9,84%	0,01%
19-02-2024	33 667	3,699	12,65%	0,02%
20-02-2024	25 000	3,703	26,17%	0,02%
21-02-2024	25 000	3,701	19,18%	0,02%
22-02-2024	25 000	3,726	10,64%	0,02%
23-02-2024	25 000	3,709	23,27%	0,02%
26-02-2024	25 000	3,682	15,21%	0,02%
27-02-2024	25 000	3,667	14,43%	0,02%
28-02-2024	25 000	3,649	17,44%	0,02%
29-02-2024	25 000	3,647	10,37%	0,02%
01-03-2024	25 000	3,650	9,88%	0,02%
04-03-2024	25 000	3,576	11,08%	0,02%
05-03-2024	25 000	3,578	11,78%	0,02%
06-03-2024	25 000	3,576	11,85%	0,02%
07-03-2024	25 000	3,597	9,42%	0,02%
08-03-2024	25 000	3,605	13,76%	0,02%
11-03-2024	25 000	3,578	16,15%	0,02%
12-03-2024	25 000	3,609	9,18%	0,02%
13-03-2024	25 000	3,624	10,52%	0,02%
14-03-2024	25 000	3,660	10,84%	0,02%



Anexo

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			'22		'23		CTT
Indicadores	CTT	CTT, SA ⁸⁴	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	Δ/ano (%)
Indicadores Laborais (n.º pessoas)							
Trabalhadores	12 506	9 763	2 743	13 670	10 135	3 535	9,3
Feminino	4 747	3 376	1 371	5 326	3 511	1 815	12,2
Masculino	7 759	6 387	1 372	8 344	6 624	1 720	7,5
Vínculo contratual (n.º pessoas)							
Efetivos	11 192	9 028	2 164	11 386	8 794	2 592	1,7
Feminino	4 126	3 081	1 045	4 252	3 027	1 225	3,1
Masculino	7 066	5 947	1 119	7 134	5 767	1 367	1,0
Contratados	1 314	735	579	2 284	1 341	943	73,8
Feminino	621	295	326	1 074	484	590	72,9
Masculino	693	440	253	1 210	857	353	74,6
Tempo integral	12 081	9 630	2 451	13 136	10 001	3 135	8,7
Feminino	4 534	3 322	1 212	5 067	3 468	1 599	11,8
Efetivos	3 992	3 056	936	4 082	3 003	1 079	2,3
Contratados	542	266	276	985	465	520	81,7
Masculino	7 547	6 308	1 239	8 069	6 533	1 536	6,9
Efetivos	7 001	5 937	1 064	7 014	5 756	1 258	0,2
Contratados	546	371	175	1 055	777	278	93,2
Tempo parcial	425	133	292	534	134	400	25,6
Feminino	213	54	159	259	43	216	21,6
Efetivos	134	25	109	170	24	146	26,9
Contratados	79	29	50	89	19	70	12,7
Masculino	212	79	133	275	91	184	29,7
Efetivos	65	10	55	120	11	109	84,6
Contratados	147	69	78	155	80	75	5,4
Faixa Etária (n.º pessoas)							
<30	1 030	495	535	1 602	830	772	55,5
Feminino	444	186	258	671	279	392	51,1
Masculino	586	309	277	931	551	380	58,9
30 a 50	6 431	4 600	1 831	6 654	4 410	2 244	3,5
Feminino	2 734	1 753	981	2 953	1 724	1 229	8,0
Masculino	3 697	2 847	850	3 701	2 686	1 015	0,1
>50	5 045	4 668	377	5 414	4 895	519	7,3
Feminino	1 569	1 437	132	1 702	1 508	194	8,5
Masculino	3 476	3 231	245	3 712	3 387	325	6,8
Categoria profissional (n.º pessoas)							
Quadro Superior	1 422	982	440	1 477	1 025	452	3,9
Feminino	722	505	217	741	534	207	2,6
<30	45	25	20	72	49	23	60,0
30 a 50	477	295	182	440	280	160	-7,8
>50	200	185	15	229	205	24	14,5
Masculino	700	477	223	736	491	245	5,1
<30	46	21	25	56	29	27	21,7
30 a 50	382	228	154	374	217	157	-2,1
>50	272	228	44	306	245	61	12,5

⁸⁴ A designação correta é CTT - Correios de Portugal, S.A.

Recursos Humanos	'22			'23			CTT
	Indicadores	CTT	CTT, SA ⁸⁴	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	
Quadro Médio	575	376	199	585	366	219	1,7
Feminino	220	152	68	215	147	68	-2,3
<30	3	0	3	10	2	8	233,3
30 a 50	103	49	54	89	41	48	-13,6
>50	114	103	11	116	104	12	1,8
Masculino	355	224	131	370	219	151	4,2
<30	8	0	8	15	0	15	87,5
30 a 50	168	78	90	170	75	95	1,2
>50	179	146	33	185	144	41	3,4
Atendimento	2 246	2 166	80	2 285	2 149	136	1,7
Feminino	1 579	1 522	57	1 621	1 518	103	2,7
<30	89	82	7	121	102	19	36,0
30 a 50	740	697	43	728	654	74	-1,6
>50	750	743	7	772	762	10	2,9
Masculino	667	644	23	664	631	33	-0,4
<30	39	37	2	55	52	3	41,0
30 a 50	214	198	16	203	179	24	-5,1
>50	414	409	5	406	400	6	-1,9
Distribuição	5 362	4 573	789	6 124	5 007	1 117	14,2
Feminino	879	687	192	1 108	809	299	26,1
<30	98	46	52	178	101	77	81,6
30 a 50	577	453	124	694	501	193	20,3
>50	204	188	16	236	207	29	15,7
Masculino	4 483	3 886	597	5 016	4 198	818	11,9
<30	325	159	166	571	363	208	75,7
30 a 50	2 227	1 866	361	2 279	1 806	473	2,3
>50	1 931	1 861	70	2 166	2 029	137	12,2
Outros Grupos	2 901	1 666	1 235	3 199	1 588	1 611	10,3
Feminino	1 347	510	837	1 641	503	1 138	21,8
<30	209	33	176	290	25	265	38,8
30 a 50	837	259	578	1 002	248	754	19,7
>50	301	218	83	349	230	119	15,9
Masculino	1 554	1 156	398	1 558	1 085	473	0,3
<30	168	92	76	234	107	127	39,3
30 a 50	706	477	229	675	409	266	-4,4
>50	680	587	93	649	569	80	-4,6
Chefias por género (n.º pessoas)	233	172	61	245	171	74	5,2
Comissão Executiva	5	5	0	3	3	0	-40,0
Feminino	0	0	0	0	0	0	0,0
Masculino	5	5	0	3	3	0	-40,0
Chefia - 1.ª linha	48	35	13	52	39	13	8,3
Feminino	8	8	0	11	11	0	37,5
Masculino	40	27	13	41	28	13	2,5
Chefia - 2.ª linha	180	132	48	190	129	61	5,6
Feminino	85	66	19	86	63	23	1,2
Masculino	95	66	29	104	66	38	9,5
Diversidade (n.º pessoas)							
estrangeiros	230	94	136	763	400	363	231,7
Feminino	110	36	74	346	150	196	214,5
Masculino	120	58	62	417	250	167	247,5

Recursos Humanos			'22			'23		CTT
Indicadores	CTT	CTT, SA ⁸⁴	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	Δ/ano (%)	
Trabalhadores com necessidades especiais	305	278	27	317	293	24	3,9	
Feminino	145	128	17	148	134	14	2,1	
Masculino	160	150	10	169	159	10	5,6	
Nível de escolaridade (n.º pessoas)								
Ensino Universitário	2 277	1 498	779	2 557	1 566	991	12,3	
12.º Ano	6 303	4 853	1 450	6 972	5 139	1 833	10,6	
3.º ciclo ensino básico	2 875	2 456	419	3 074	2 563	511	6,9	
< 3.º Ciclo do ensino básico	1 051	956	95	1 067	867	200	1,5	
Taxa de Rotatividade	18,5	16,9	24,4	18,7	17,4	22,7	0,2 p.p.	
Feminino	17,8	16,1	21,6	19,4	17,8	22,5	1,6 p.p.	
<30	6,1	4,9	8,7	53,1	74,9	37,5	47,0 p.p.	
30 a 50	9,1	7,9	12,0	18,0	16,9	19,6	8,9 p.p.	
>50	2,6	3,3	0,9	8,6	8,3	10,8	6,0 p.p.	
Masculino	19,0	17,3	27,1	18,3	17,1	23,0	-0,7 p.p.	
<30	7,7	6,8	12,1	65,2	78,2	46,3	57,5 p.p.	
30 a 50	7,9	6,9	13,0	16,3	16,0	17,2	8,4 p.p.	
>50	3,4	3,7	1,9	8,6	8,1	13,5	5,2 p.p.	
Taxa de Contratações	29,9	24,9	47,5	37,5	33,4	49,4	7,6 p.p.	
Feminino	31,8	25,5	47,0	39,9	35,0	49,5	8,1 p.p.	
<30	12,3	10,0	17,9	124,9	176,7	88,0	112,6 p.p.	
30 a 50	18,3	14,7	26,9	40,3	40,3	40,4	22,0 p.p.	
>50	1,2	0,8	2,2	5,7	2,7	29,4	4,5 p.p.	
Masculino	28,7	24,6	48,0	36,0	32,6	49,2	7,3 p.p.	
<30	14,1	12,2	23,1	156,5	196,9	97,9	142,4 p.p.	
30 a 50	13,0	11,1	21,9	36,6	36,0	38,4	23,6 p.p.	
>50	1,6	6,2	3,1	5,2	3,2	26,2	3,6 p.p.	
Taxa de Retorno	95,1	—	—	93,6 ⁸⁵	—	—	-1,5 p.p.	
Feminino	93,8	—	—	94,3	—	—	0,5 p.p.	
Masculino	96,6	—	—	92,9	—	—	-3,7 p.p.	
Taxa de Retenção	90,1	—	—	93,6	—	—	3,5 p.p.	
Feminino	91,6	—	—	95,9	—	—	4,3 p.p.	
Masculino	88,8	—	—	91,3	—	—	2,5 p.p.	
Prevenção e Segurança								
N.º total de acidentes laborais	801	706	95	865	755	110	8,0	
Feminino	194	169	25	237	201	36	22,2	
Masculino	607	537	70	628	554	74	3,5	
Taxa de lesões por acidentes laborais⁸⁶	*10⁶ 34,0	34,0	32,0	34,9	37,0	23,8	0,9 p.p.	
Feminino	23,0	23,0	25,0	25,7	27,5	17,4	2,7 p.p.	
Masculino	40,0	40,0	36,0	39,8	42,0	27,7	-0,2 p.p.	
Taxa de doenças profissionais	*10⁶ 2,1	2,4	0,0	1,7	2,0	0,6	-0,4 p.p.	
Feminino	3,2	3,8	0,0	2,3	2,7	0,8	-0,9 p.p.	
Masculino	1,5	1,7	0,0	1,4	1,6	0,5	-0,1 p.p.	
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais	*10⁶ 1 218,0	1 336,0	437,0	1 230,2	1 367,6	519,0	12,2 p.p.	
Feminino	659,0	722,0	276,0	764,0	863,6	300,4	105,0 p.p.	
Masculino	1 513,0	1 657,0	5,8	1 481,9	1 632,5	654,6	-31,1 p.p.	

⁸⁵ 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.

⁸⁶ 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.

Recursos Humanos			'22			'23		CTT
Indicadores	CTT	CTT, SA ⁸⁴	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	Δ/ano (%)	
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0,0	
Absentismo (%) ⁸⁷	8,1	9,1	5,5	7,4	8,3	4,6	-0,7 p.p.	
Formação⁸⁸								
Número de h. de formação	*10 ⁴	13,8	12,1	1,7	15,6	12,7	2,9	13,0
Média de h. de formação		11,8	12,4	9,1	12,5	12,5	12,2	5,9
Feminino		18,2	19,8	10,8	18,8	19,5	14,8	3,3
Masculino		8,4	8,5	8,0	8,9	8,8	10,1	6,0
Média de horas por categoria								
Quadro Superior		17,0	14,6	22,7	20,7	21,2	19,6	21,8
Feminino		18,0	16,1	22,9	20,9	21,0	20,5	16,1
Masculino		16,0	13,0	22,6	20,6	21,3	18,8	28,8
Quadro Médio		14,6	16,1	11,5	13,0	16,7	3,3	-11,0
Feminino		15,2	17,1	10,4	14,9	18,4	1,6	-2,0
Masculino		14,2	15,4	12,0	11,9	15,5	3,9	-16,2
Atendimento		31,4	31,4	32,3	31,3	30,2	53,4	-0,3
Feminino		31,8	31,7	34,4	31,7	30,6	51,3	-0,3
Masculino		30,7	30,8	27,1	30,5	29,3	60,8	-0,7
Distribuição		3,2	3,4	2,0	4,6	4,9	2,0	43,8
Feminino		3,4	3,9	1,5	4,7	5,8	0,6	38,2
Masculino		3,1	3,3	2,2	4,6	4,7	2,9	48,4
Outros		8,9	10,2	4,0	6,2	6,1	8,1	-30,3
Feminino		7,7	9,9	2,7	6,9	6,9	6,5	-10,4
Masculino		9,5	10,3	5,4	5,8	5,7	10,4	-38,9
Rácio salarial por género (F/M)								
Quadro Superior		1,00	1,06	0,86	0,98	1,10	0,90	0,02 p.p.
Feminino (€)		1 951,5	2 053,0	1 715,3	2 039,8	2 109,7	1 859,4	4,5
Masculino (€)		2 514,5	2 420,0	2 716,4	2 623,9	2 601,5	2 668,8	4,4
Quadro Médio		0,97	0,94	0,98	1,00	0,90	1,00	0,03 p.p.
Feminino (€)		1 299,1	1 377,1	1 124,6	1 350,8	1 437,8	1 162,7	4,0
Masculino (€)		1 342,6	1 459,7	1 142,4	1 373,0	1 530,2	1 145,2	2,3
Atendimento		0,94	0,93	1,25	0,90	0,90	1,00	-0,04 p.p.
Feminino (€)		1 087,9	1 095,9	875,8	1 132,2	1 143,7	963,0	4,1
Masculino (€)		1 156,9	1 173,2	701,3	1 208,8	1 221,8	960,7	4,5
Distribuição		0,93	0,90	1,26	0,90	0,90	1,20	-0,03 p.p.
Feminino (€)		869,4	863,6	889,9	901,9	891,9	929,2	3,7
Masculino (€)		930,7	964,8	708,8	966,5	1 000,8	790,2	3,8
Outros		0,87	0,96	0,88	0,90	1,00	0,90	0,03 p.p.
Feminino (€)		872,1	985,7	802,9	903,8	1 041,8	842,8	3,6
Masculino (€)		997,4	1 026,7	912,0	1 038,4	1 078,9	945,5	4,1
Relações Laborais (%)⁸⁹								
Acordos coletivos de trabalho		98,9	99,5	66,4	96,3	99,4	66,1	-2,6 p.p.
Sindicalização		72,2	78,3	50,1	69,9	72,1	48,5	-2,3 p.p.

⁸⁷ Os valores de 2023 partem de uma estimativa que apenas levam em contas os primeiros 10 meses desse ano. No mês de outubro, foi introduzido um novo sistema informático de contabilização que não assume as mesmas premissas de contabilização, o que não permite a comparabilidade dos dados. Os dados de 2022 foram atualizados em relação ao RI 2022, para passar a excluir o absentismo por motivo de acidente ou lesão laborais, um padrão que foi também mantido para os dados de 2023.

⁸⁸ Sem dados da Corre e NewSpring Services, que não usaram, em 2023, a mesma plataforma de registo de dados. Os dados da 321 Crédito foram parcialmente usados, uma vez que, já no decurso do ano, passaram a ser registados na mesma plataforma.

⁸⁹ Não inclui CTT Express (Espanha), Corre (Moçambique), 321 Crédito, NewSpring Services e CTT Soluções Empresariais.

Tabela 2 – Ambiente

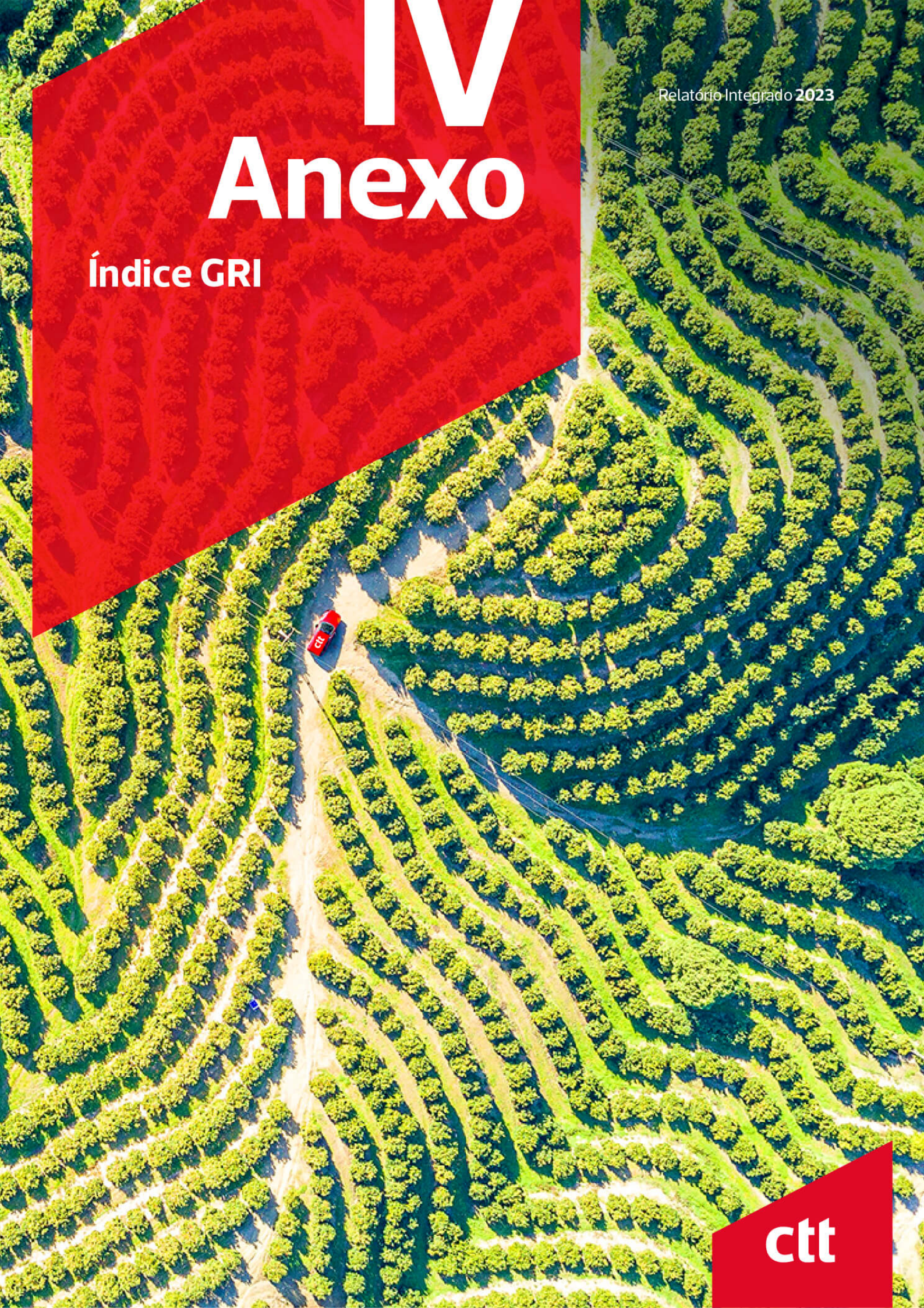
GRI 301-1, 301-3, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Ambiente Indicadores ⁹⁰	'22			'23			Δ/ano (%)
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
Consumo de energia (GJ)	365 603,8	321 435,8	44 167,0	363 427,4	316 600,0	46 827,4	-0,6 %
Consumo total de eletricidade	131 368,4	110 469,2	20 899,1	120 518,7	100 015,3	20 503,5	-8,3 %
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de eletricidade verde	131 368,4	110 469,2	20 899,1	120 518,7	100 015,3	20 503,5	-8,3 %
Consumo de energia por painéis solares	2 275,3	118,9	2 156,4	6 708,1	3 834,3	2 873,8	194,8 %
Consumo de energia térmica	5 619,6	5 619,6	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0 %
Consumo total de combustíveis	225 386,3	204 274,9	21 111,4	235 513,2	212 063,0	23 450,2	4,5 %
Consumo total de gás	954,2	954,2	0,0	687,4	687,4	0,0	-28,0 %
Consumo médio da Frota (Lt./100)	9,5	9,7	7,4	9,7	10,0	7,8	2,1 %
Veículos menos poluentes (uni.)	596,0	570,0	26,0	736,0	684,0	52,0	23,5 %
Veículos menos poluentes em operação na última milha (%)	15,3	—	—	19,6	—	—	4.3 p.p.
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂e (scope 1) (ton CO₂e)	18 356,8	16 632,9	1 723,9	19 146,1	17 235,6	1 910,6	4,3 %
Consumo de combustível	18 309,5	16 585,6	1 723,9	19 112,3	17 201,8	1 910,6	4,4 %
Consumo de gás	47,3	47,3	0,0	33,8	33,8	0,0	-28,5 %
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) (ton CO₂e)	9,9	9,9	0,00	0,0	0,0	0,00	-100,0 %
Consumo de eletricidade	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Consumo de energia térmica	9,9	9,9	0,0	—	—	0,0	-100,0 %
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) (ton CO₂e)	66 198,0	15 806,4	57 057,7	63 204,3	14 758,2	48 497,8	-4,5 %
Transporte aéreo	15 629,0	9 419,0	6 210,0	14 668,8	7 998,1	6 670,8	-6,1 %
Transporte marítimo	66,9	3,3	63,6	80,7	1,8	78,8	20,6 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	45 048,2	1 803,2	49 911,6	42 892,7	2 296,8	40 583,1	-4,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 014,1	1 014,1	0,0	940,7	940,7	0,0	-7,2 %

⁹⁰ Sem dados da CORRE.

Ambiente	'22			'23			Δ/ano (%)
	Indicadores ⁹⁰	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ⁹¹	48,7	48,7	0,0	83,6	82,2	1,4	71,7 %
<i>Commuting</i>	4 391,1	3 518,6	872,5	4 537,8	3 386,9	1 150,9	3,3 %
Emissões de CO₂e compensadas (ton CO₂e)	5 732,1	5 075,2	656,8	7 224,9	6 451,6	773,3	26,0 %
Scopes 1+2 (ton CO₂e)	18 366,7	16 642,8	1 723,9	19 146,1	17 235,6	1 910,6	4,2 %
Scopes 1+2+3 (ton CO₂e)	84 564,8	32 449,8	58 781,6	82 350,4	31 942,1	50 408,4	-2,6 %
Scopes 1+2+3 (ton CO₂e) meta SBTi	57 836,6	—	—	55 482,1	—	—	-4,1 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) (gCO₂e/objeto)	19,0	35,9	3,4	23,6	40,3	5,0	24,2 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) b) (gCO₂e/objeto) intensidade	87,5	69,9	117,1	101,6	74,9	131,5	16,1 %
carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2) (KgCO₂e/1000 €)	20,3	32,1	3,7	78,0	34,4	4,2	284,2 %
Água captada por fonte de origem (m³)	38 452,0	24 069,7	14 382,3	39 228,3	21 844,7	17 383,6	2,0 %
Furo	2 021,0	2 021,0	0,0	2 162,0	2 162,0	0,0	7,0 %
Rede pública	35 366,0	20 983,7	14 382,3	36 194,7	18 811,1	17 383,6	2,3 %
Água pluvial	1 065,0	1 065,0	0,0	871,6	871,6	0,0	-18,2 %
Derrames (uni)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de materiais (ton)	3 772,9	2 818,0	955,0	2 378,2	1 108,6	1 269,6	-37,0 %
Papel	3 042,6	2 660,8	381,7	1 467,6	933,7	533,9	-51,8 %
Plástico	641,1	133,6	507,5	852,6	123,1	729,5	33,0 %
Metal	4,2	3,6	0,6	6,4	3,2	3,2	53,5 %
Outros materiais	85,1	19,9	65,2	51,5	48,6	2,9	-39,4%
Resíduos encaminhados para destino final	—	—	—	—	—	—	—
Total de resíduos (ton)	3 286,7	760,1	2 526,6	5 525,9	855,8	4 670,1	68,1 %
Taxa de Valorização (uni/100)	0,99	0,96	1,00	0,99	0,97	1,00	—
Certificação Ambiental	—	—	—	—	—	—	—
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	corporati vo+3	corporati vo	3	Corporati va + 3	Corporativ a	3 empresas	—
Unidades/Empresas certificadas FSC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Investimentos e Gastos Ambientais (1000 €)	5 235,2	5 151,6	83,6	8 878,0	8 776,2	101,9	69,6 %

⁹¹ Sem dados da CTT Express.



IV Anexo

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 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, 413-2, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

Declaração de uso	Os CTT relataram em conformidade com as normas GRI, para o período de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
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>	16 , 24 , 187 , 291 , 522		ODS 16
2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	16 , 39		ODS 16
2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto	16 , 17 , 224 , 519 , 522 , 579		
2-4	Reformulações de informações <i>202-1: Em 2023, não foram considerados/as os trabalhadores/as em Espanha e Moçambique</i> <i>204-1: A contabilização dos fornecedores passou a ser feita pelo volume de compras e não pelo número em absoluto de empresas fornecedoras.</i> <i>305: As emissões carbónicas passaram a ser contabilizadas em ton CO₂e, em vez de ton CO₂. Devido a alterações na metodologia de recolha, as emissões da frota própria foram revistas devido a alterações de fator de emissão; e as emissões da frota subcontratada foram revistas devido a utilização fatores emissão de classe euro na CTT Express, e a uma revisão das distância percorrida pelos veículos da CTT Expresso.</i> <i>404-1: As horas de formação passaram a contar com a 321 Crédito. Alguns dos valores registados pela 321 Crédito ainda não têm a desambiguação conseguida para os das restantes empresas.</i> <i>Sempre que valores de 2022 foram atualizados ou a metodologia da sua recolha foi revista, mesmo que não ligadas a indicadores GRI (como acontece com os do absentismo), existe uma menção explícita junto ao novo valor.</i>			
2-5	Verificação externa	17 , 493	GC 10	ODS 16
ATIVIDADES E TRABALHADORES/AS				
2-6	Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais	16 , 18 , 19 , 28 , 29 , 39 , 49 , 50 , 55 , 56 , 59 , 60 , 61 , 133 , 138 , 291 , 356		
2-7	Trabalhadores/as	19 , 103 , 557	GC 6	ODS 5
2-8	Trabalhadores/as em prestação de serviço	103	GC 6	ODS 5
GOVERNO				
2-9	Estrutura de governo e gestão	9 , 11 , 24 , 187 , 189 , 194 , 196 , 197	GC 10	ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
2-10	Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	187 , 191 , 524	GC 10	ODS 16
2-11	Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	9 , 190 , 195	GC 10	ODS 16
2-12	Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	194 , 196 , 200 , 259 , 266		ODS 16
2-13	Atribuição de responsabilidade da gestão de impactes	167 , 195 , 197 , 221 , 519 , 258		ODS 16
2-14	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	195 , 197 , 221		ODS 16
2-15	Conflitos de interesse	201 , 258	GC 10	ODS 16
2-16	Comunicação de preocupações críticas	42 , 163		ODS 16
2-17	Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	191 , 210 , 524	GC 10	ODS 16
2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	202	GC 10	ODS 16
2-19	Políticas de remuneração	11 , 105 , 198 , 225 , 227 , 240	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-20	Processos que determinam a remuneração	105 , 198 , 225 , 227 , 230 , 240	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2-21	Rácio de compensação anual	105	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS				
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	64	GC 1-10	ODS 1-17
2-23	Compromissos relacionados com políticas	45 , 64 , 167 , 199	GC 1-10	ODS 1-17
2-24	Incorporação de compromissos	64	GC 1-10	ODS 1-17
2-25	Processos para remediar impactes negativos	42 , 50 , 167 , 170		ODS 1-17
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	28 , 167 , 199		ODS 17
2-27	<p>Conformidade com leis e regulamentos</p> <p><i>Em 2023, foram concluídos e arquivados 35 processos de contraordenações, alguns deles iniciados em anos anteriores, o mais antigo datando de 2013 e que, entretanto, prescreveu, tal como outros dois. Os valores de despesas associados a estas contraordenações caíram num intervalo muito alargado, desde os casos com despesas entre 102,00 € e 140 000,00 €. O valor médio das coimas aplicadas foi de 6 887,35 € e o total ascendeu a 158 096,46 €.</i></p> <p><i>De todos os casos, só três tiveram valores de despesas associada acima dos 1 000,00€. Estes três outliers representaram, sozinhos, 99,4% da despesa total com coimas. Destaca-se a coima atribuída pelo processo levantado pela ANACOM, no valor de 140 000,00 €, por não-conformidades com os padrões de prestação de serviço ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal. O segundo valor mais relevante, de 11 438,20 € referiu-se a ausência de comunicação eletrónica em Lojas CTT e uma coima de apenas 5 700,00 € (de um valor de 1 000 000,00 € inicialmente pedido, ainda em 2022, pela ANACOM) foi aplicada por alegado incumprimento dos requisitos de densidade postal.</i></p>	136 , 169	GC 1-5	ODS 16
2-28	Participação em associações	165		ODS 8
ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS				
2-29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	45 , 58 , 60 , 110 , 133 , 156 , 157 , 163 , 519		ODS 1-17
2-30	Acordos de negociação coletiva	105 , 110 , 557	GC 3	ODS 8

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
TEMAS MATERIAIS				
TEMAS MATERIAIS				
3-1	Processo de definição da materialidade	16 , 156 , 163		ODS 1-17
3-2	Lista de temas materiais	163	GC 6	ODS 5 ODS 8
3-3	Gestão dos tópicos materiais	71 , 88 , 133 , 156 , 157 , 163 , 169 , 170		ODS 1-17
	Alterações climáticas e emissões GEE			
	<i>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:</i>			
	<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) • Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 mi m²) • Reduzir o consumo de energia elétrica em 5% até 2024 • 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 • Mitigação das emissões de CO₂e scopes 1 e 2, face a 2021 (+1% até 2024, -61% até 2030) • Mitigação das emissões totais de CO₂ dos scopes 1, 2 e 3, face a 2021 (-11% até 2024, -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 			
3.3 Tópico 1		94	GC 7-9	ODS 7 ODS 12 ODS 13
	Satisfação e experiência do/a cliente			
	<i>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:</i>			
	<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 (80% em 2024-2025, 100% em 2030) • Compensar, todos os anos, as emissões carbónicas diretas da oferta CTT • Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90% • Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40% • Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60% 			
3.3 Tópico 2		133		ODS 10

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 3	<p>Transformação do Negócio 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"> • Tempo Médio de Resposta a Pedidos de Informação sobre o Serviço Universal (Objetivo nacional: <= 15 dias; Objetivo internacional: <= 56 dias) • Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40% 	78	GC 6	ODS 4 ODS 5
3.3 Tópico 4	<p>Governance responsável 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 	167	GC 10	ODS 8
3.3 Tópico 5	<p>Condições de 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 • 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 • Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações) • Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano 	113		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% 			
3.3 Tópico 6	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	110		ODS 4
3.3 Tópico 7	<p>Privacidade de Dados e Segurança de Informação Tratando-se de um tema material novo em relação ao exercício anterior, não foram ainda definidos compromissos ESG associados à Privacidade de Dados ou à Segurança da Informação.</p>	169	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 8	<p>Diversidade, Equidade e inclusão 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"> • Attingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%) • Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT • Analisar o gap salarial 	119	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 9	<p>Envolvimento com a Comunidade 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"> • Promover ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial (6 ações) • Promover a participação ativa dos/as trabalhadores/as até três dias de voluntariado por ano • Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social • Manter, anualmente, a capilaridade CTT para 100% dos municípios e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT • Contratar 75% dos serviços a fornecedores/as locais (por volume de compras, na Península Ibérica) 	122	GC 7-9	ODS 7

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
3.3 Tópico 10	<p>Eficiência de recursos, Resíduos e Economia Circular 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 o consumo de papel de escritório igual ao ano anterior Manter a taxa de valorização de resíduos acima de 75% Incorporar material reciclado e/ou reutilizado na oferta de correio e de expresso e encomendas (100% até 2030) Publicar 8 emissões filatélicas alusivas a temas de sustentabilidade Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024 	100	GC 7-9	ODS 7
3.3 Tópico 11	<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) Aumentar a instalação de iluminação LED em 3% ao ano, até 2030 (até 100 m²) Reduzir o consumo de energia elétrica em 2% até 2024 Reduzir o consumo de combustíveis 5% até 2024 	89	GC 7-9	ODS 7
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS				
DESEMPENHO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	78		ODS 8
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	45, 88	GC 7	ODS 13
201-3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	113, 315, 427		
201-4	<p>Apoio financeiro recebido do Governo O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 289 851,00 € e, em Créditos Fiscais 1 688 017,00 €.</p>			
PRESENÇA NO MERCADO				
202-1	<p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes Na operação em Portugal, salário mais baixo praticado nos CTT foi de 760€, quer para homens, quer para mulheres, correspondendo ao rácio de 1,0 em relação ao salário mínimo nacional. Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</p> <p>Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual 580 trabalhadores/as, correspondendo a 4,7% das pessoas a trabalhar, a tempo inteiro, nas subsidiárias sediadas em Portugal. A este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade). Nota: Este dado não inclui a CTT Express, em Espanha, nem a Corre, em Moçambique.</p>		GC 6	ODS 1

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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>		GC 6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	20 , 50 , 138		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	20 , 39 , 122 , 138		
PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	138		ODS 12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
205-1	<p>Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados</p> <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p><i>As formações dedicadas a Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e sobre Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo contaram com a participação de 4 433 trabalhadores/as, num total de 43 793,3 horas. Destes/as trabalhadores/as, 3 337 eram do grupo profissional do atendimento, 681 quadros superiores, 184 de quadros médios, 86 da distribuição e 145 de outros grupos.</i></p>	167	GC 10	
205-2	<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. Caso não assinem, o seu processo de registo fica retido e não se podem apresentar a concurso.</i></p> <p><i>Nota: Este procedimento refere-se aos processos geridos pela equipa de Gestão de Compras e exclui a CTT Express e a Corre. Os processos que envolvam valores abaixo dos 5 000,00 € poderão também ser tratados diretamente pelas direções, sob o regulamento interno de Delegação de Competências.</i></p>	110	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	54	GC 10	ODS 16
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>Não houve casos reportados em que os CTT tenham sido condenados.</i></p>			ODS 16

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO				
207-1	<p>Descrição da abordagem tributária O Grupo CTT desenvolve a função fiscal com o máximo de rigor e profissionalismo, respeitando e considerando, entre outros, os seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Integridade - Noção do impacto da receita fiscal na sociedade, sentimento de dever de cumprimento dos deveres e obrigações declarativas e de pagamento</i> • <i>Transparência - Realização de todos os reportes e comunicações, além da participação ativa nos fóruns criados para o efeito</i> • <i>Colaboração - Resposta pronta às solicitações da Autoridade Tributária e de todos os outros os agentes</i> • <i>Participação - Participação ativa em fóruns e associações em que se trocam experiências e perspetivas</i> • <i>Cooperação - Paga os impostos, taxas e contribuições devidos, em todas as jurisdições onde exerce atividade</i> <p>Por outro lado, a política fiscal do Grupo segue diretrizes que contemplem e resultam na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Implementação das estratégias e de alternativas mais adequadas ao negócio, à geração do lucro e remuneração dos seus acionistas, no completo cumprimento da Lei;</i> • <i>Adoção de termos negociais que respeitam o princípio de plena concorrência mesmo em operações intra-grupo, no contexto das regras, orientações escritas e convencionais e melhores práticas internacionais aplicáveis em matéria de preços de transferência;</i> • <i>Divulgação de informação verdadeira e completa sobre as transações relevantes;</i> • <i>Defesa dos 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> 	472		
207-2	<p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal 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 (entre outros, Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comissão de Auditoria). Esta gestão está centralizada na equipa GFI – Gestão Fiscal e Impostos, por sua vez inserida na Direção “Finanças & Fiscalidade”. A sua atuação é transversal ao Grupo, interagindo de forma cooperativa e muito próxima com os mais diversos departamentos e equipas. Com esta abordagem pretende-se monitorizar os riscos e a exposição fiscal, gerindo-os de forma prudente e cautelosa.</p>	472		

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
207-3	<p>Descrição da abordagem para envolvimento de <i>stakeholders</i> 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.</i></p> <p><i>Por outro lado, as iniciativas de natureza fiscal têm em consideração os impactos e contributos dos stakeholders envolvidos e/ou impactados.</i></p> <p><i>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 (UGC), órgão da Autoridade Tributária e Aduaneira. Os contactos com a UGC são constantes e daí resulta um eficiente desfecho dos desafios que vão sendo criados. 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 - sendo membro ativo de fóruns de discussão sobre as políticas fiscais governativas e administrativas.</i></p>	157		
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 BEPS - 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.</i></p> <p><i>Esta obrigação é cumprida em Portugal pelos CTT Correios (enquanto sociedade dominante), de acordo com os prazos legais estabelecidos (último ano de reporte: 2022, em preparação o reporte relativo a 2023).</i></p>	291, 472, 479		
MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	99, 561	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	20, 99	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	60, 561	GC 7-9	
ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	20, 89, 92, 561	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-3	Intensidade energética	561	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	89, 561	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	58, 91, 92, 96	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
ÁGUA E EFLUENTES				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	99	GC 7-9	ODS 6
303-2	Gestão de impactos relacionados com a rejeição de água <i>Não há corpos de água significativamente afetados pela rejeição de efluentes líquidos.</i>			ODS 6
303-3	Captação total de água	99 , 561	GC 7-9	ODS 6
303-4	Rejeição de água <i>Os CTT ainda não dispõe desta informação. Na análise de dupla materialidade, o tema não foi identificado como tema material.</i>		GC 7-9	ODS 6
303-5	Consumo total de água <i>Os CTT ainda não dispõe desta informação. Na análise de dupla materialidade, o tema não foi identificado como tema material.</i>		GC 7-9	ODS 6
BIODIVERSIDADE				
304-1	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i>		GC 7-9	ODS 15
304-2	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema.</i>		GC 7-9	ODS 15
304-3	<i>Habitats</i> protegidos ou recuperados	54 ; 58 ; 60 ; 124	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>		GC 7-9	
EMISSÕES				
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 1</i>)	20 , 94 , 95 , 95 , 561	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (<i>Scope 2</i>)	20 , 94 , 95 , 561	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 3</i>)	20 , 94 , 95 , 561	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	561	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases com efeito de estufa	54 , 58 , 95 , 95 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-7	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	95	GC 7-9	
RESÍDUOS				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
306-2	Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	100 , 561	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	100 , 561	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>A gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores é feita, de forma centralizada, no Ariba Spend Management. Para tal, os fornecedores têm que ler e aceitar a Política de Compras Responsáveis. Em 2023, o total de adjudicações efetuadas por esta plataforma incluiu critérios ambientais.</i>		GC 7-9	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
308-2	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>A gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores é feita de forma centralizada no Ariba Spend Management. Para tal, os fornecedores têm que ler e aceitar o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis</i>		GC 7-9	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
EMPREGO				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região <i>Em 2023, houve 58 trabalhadores despedidos, dos quais 40 eram homens. Relativamente às saídas, 1 034 foram mulheres e 1 529 homens. Quanto às entradas, 2 126 são relativas a mulheres e 3 007 a homens. Por faixas etárias, 2 295 das entradas foram de trabalhadores/as com 29 anos ou menos, 2 547 tinha entre 30 e 50 anos e 291 tinham mais de 51. Em relação às saídas, 963 foram de trabalhadores/as com 29 anos ou menos, 1 136 tinha entre 30 e 50 anos e 464 tinham mais de 51 anos.</i>	103 , 557	GC 6	ODS 5 ODS 8
401-2	Benefícios assegurados aos trabalhadores/as a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores/as temporários/as ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes	113	GC 6	ODS 8
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	557	GC 6	ODS 5 ODS 8
GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS				
402-1	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva <i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.</i>		CG 3	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	104 , 113		ODS 3 ODS 8
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	45		ODS 3 ODS 8
403-3	Serviços de saúde ocupacional	113		ODS 3 ODS 8

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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	118	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	110 , 113	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as	113 , 119	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	113 , 116	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	113 , 118	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	20 , 103 , 113 , 557		ODS 3
403-10	Doenças profissionais <i>Verificam-se 39 doenças profissionais (17 em trabalhadores do sexo masculino).⁹²</i>	113 , 557		ODS 3
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por sexo e por categoria	110 , 557	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	110	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	106	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	20 , 119 , 186 , 189 , 191 , 557	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	105 , 557	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
406-1	Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas <i>Nenhum dos casos tratados pelo Comité de Ética e que comprovaram a existência de uma infração disciplinar estava relacionado com discriminação.</i>	119 , 167 , 557	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>		GC 1 GC 3	ODS 10
TRABALHO INFANTIL				

⁹² Não inclui a Corre.

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
408-1	<p>Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação</p> <p><i>Os CTT proibem 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></p>	107	GC 1 GC 5	ODS 16
TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO				
409-1	<p>Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação</p> <p><i>Vide 408-1.</i></p>	107	GC 1 GC 4	ODS 16
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>		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>		GC 1 GC 2	
COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	<p>Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento</p> <p><i>Na ausência de um mapeamento exaustivo de todas as operações dos CTT, não possível determinar o rácio dessas operações que tenham tido um impacto nas comunidades com algum significado.</i></p> <p><i>Os CTT iniciaram, em 2023, um estudo com o objetivo de tangibilizar o impacto social de projetos internos e pretende, ao longo de 2024 e nos anos seguintes, analisar todas as iniciativas sociais, assim como os projetos e produtos de forma a compreender e maximizar o impacto positivo que possam trazer às comunidades envolventes</i></p>	122		
413-2	<p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p>	45 , 50 , 133 , 136		

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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 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>	138	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>Não está formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar o cumprimento de medidas para mitigar ou suprir os impactos negativos que possa ter na comunidades. No decurso da interação regular com os/as fornecedores/as, não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade.</i></p>	138	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>		GC 10	
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>			
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>			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 2023, registaram-se 18 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>			ODS 12

Indicador	Descrição	Página/s	Global Compact	ODS
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> <p><i>Em 2023, não foram reportados quaisquer casos.</i></p>			
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> <p><i>Em 2023, o Banco CTT reportou uma não-conformidade que resultou numa advertência. Não há, de resto, registo de quaisquer outros casos no Grupo CTT.</i></p>			
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>		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

Site

ctt.pt

[Formulário de Contacto CTT](#)

Redes sociais

[LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

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

O nosso caminho faz-se com entrega total

Entregamos o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável.

Estamos próximos e aproximamos. Ligamos pessoas e empresas. Trabalhamos com o foco nas necessidades e expectativas dos nossos clientes.

Desenvolvemos a nossa atividade com seriedade e consistência, construindo relações de confiança que geram credibilidade junto de todas as partes interessadas.

Protegemos o nosso futuro e o das novas gerações. Agimos de forma responsável nas dimensões social, ambiental e económica, com todos com quem nos relacionamos.

Trabalhamos com empenho, brio e diligência, de forma resiliente, para atingir os nossos objetivos face a todas as partes interessadas. Temos o cliente no centro de tudo o que fazemos. Servimo-lo com qualidade e respondemos às suas necessidades, ambicionando superar as suas expectativas.

O nosso caminho faz-se com entrega total.