

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 (MERCOS), 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, consequentemente, 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/à 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

