

## 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 FMI<sup>11</sup> 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%<sup>12</sup> 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%.

<sup>11</sup> *World Economic Outlook – Update*, International Monetary Fund | Janeiro 2024

<sup>12</sup> 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 década<sup>13</sup> 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

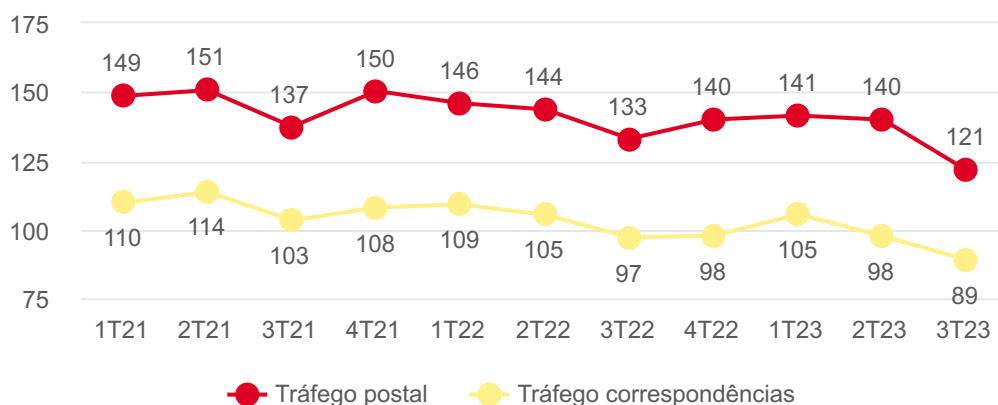
GRI 2-6

#### Correio

O tráfego postal manteve a sua tendência decrescente, apresentando nos 9M23 uma diminuição de 4,7%<sup>14</sup> 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.h<sup>15</sup>), correio editorial (-2,0 M; -6,5% t.v.h) e publicidade endereçada (-3,9 M; -12,7% t.v.h).

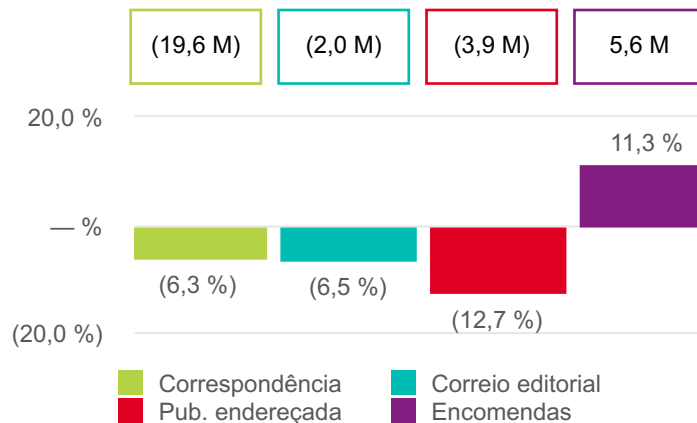
<sup>13</sup> BPStat – Valores 3º Trimestre de 2023.

<sup>14</sup> ANACOM – Informação Estatística: Serviços Postais.

<sup>15</sup> t.v.h - taxa de variação homóloga.

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

(Unidades: M / %)

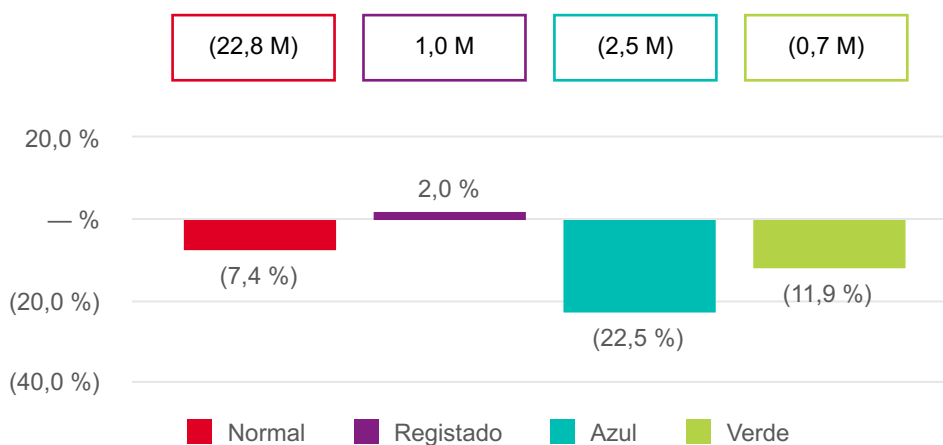


Fonte: Relatórios Trimestrais ANACOM - Serviços Postais.

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 apresentaram 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 / %)



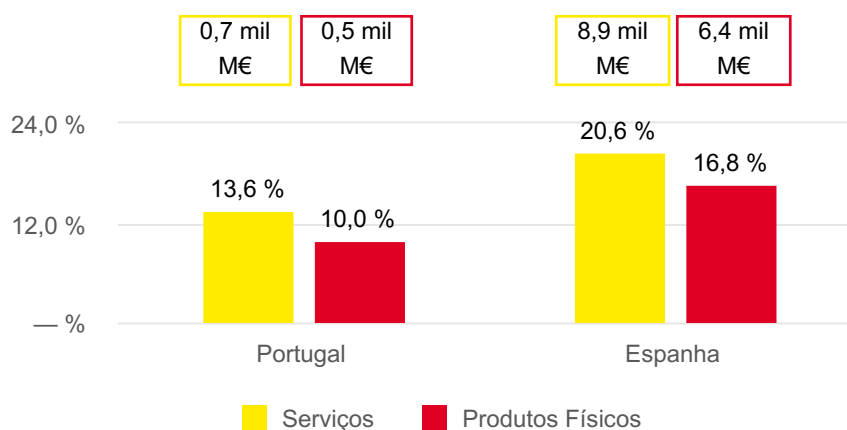
Fonte: Dados Internos

### 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%<sup>16</sup> 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 Espanha<sup>17</sup> (+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 país<sup>18</sup>, 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.

<sup>16</sup> Comissão Europeia – *European E-commerce Report 2023* (estimativa).

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

<sup>18</sup> Dados populacionais: *countrymeters*.

## Perfil de compra online do e-buyer

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

<sup>19</sup> Dados internos, 2023

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

## Mercados financeiros<sup>21</sup>

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 português<sup>22</sup>

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 Banco 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.

<sup>21</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>22</sup> 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.

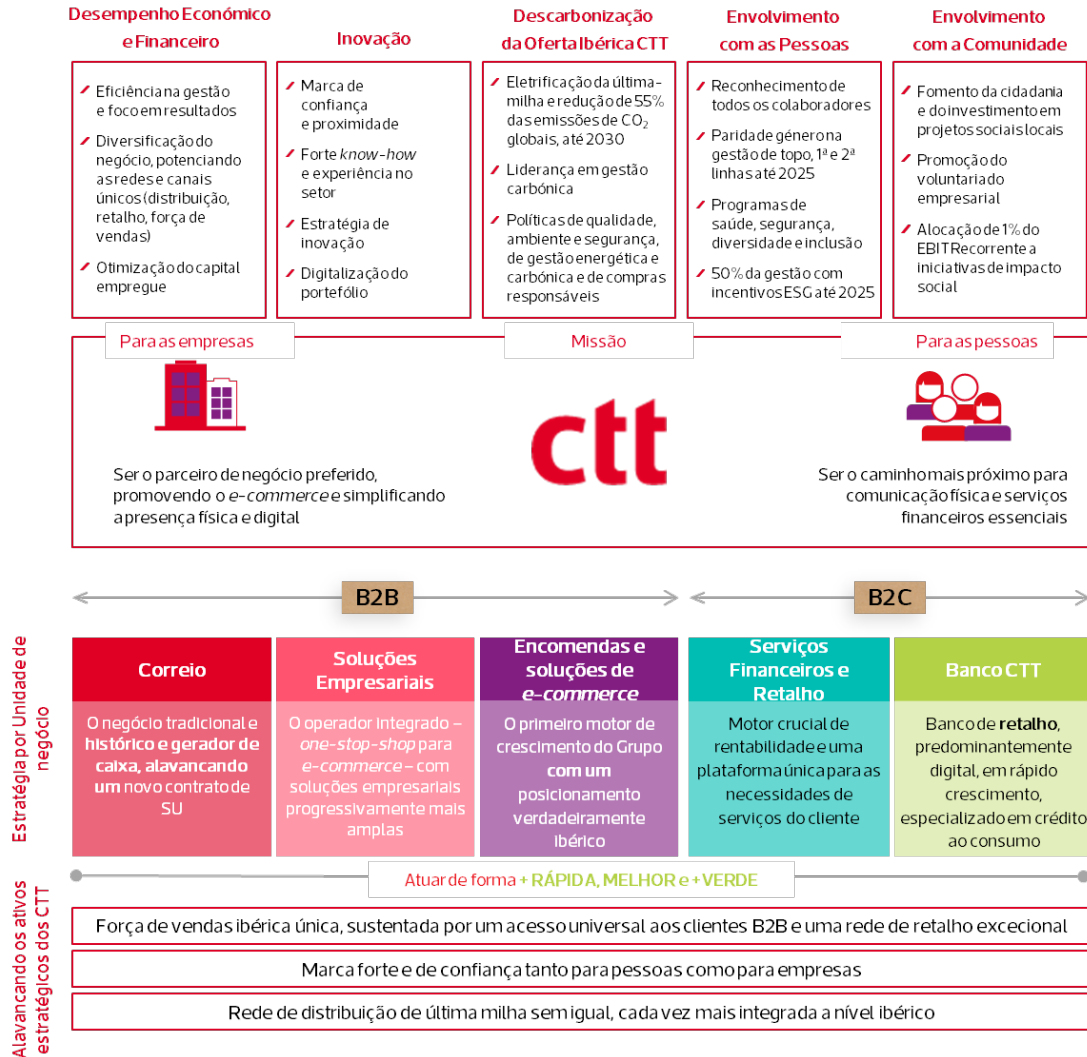
Apesar de terem como destinatários os Estados Membros e prazos de transposição para 2025, o Grupo Banco CTT tomou nota e analisou as **Diretivas 2023/2225 de 30 de outubro** e **2023/2673 de 22 de novembro**, do Parlamento Europeu, face à relevância que o tema assume, sendo a primeira relativa aos contratos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

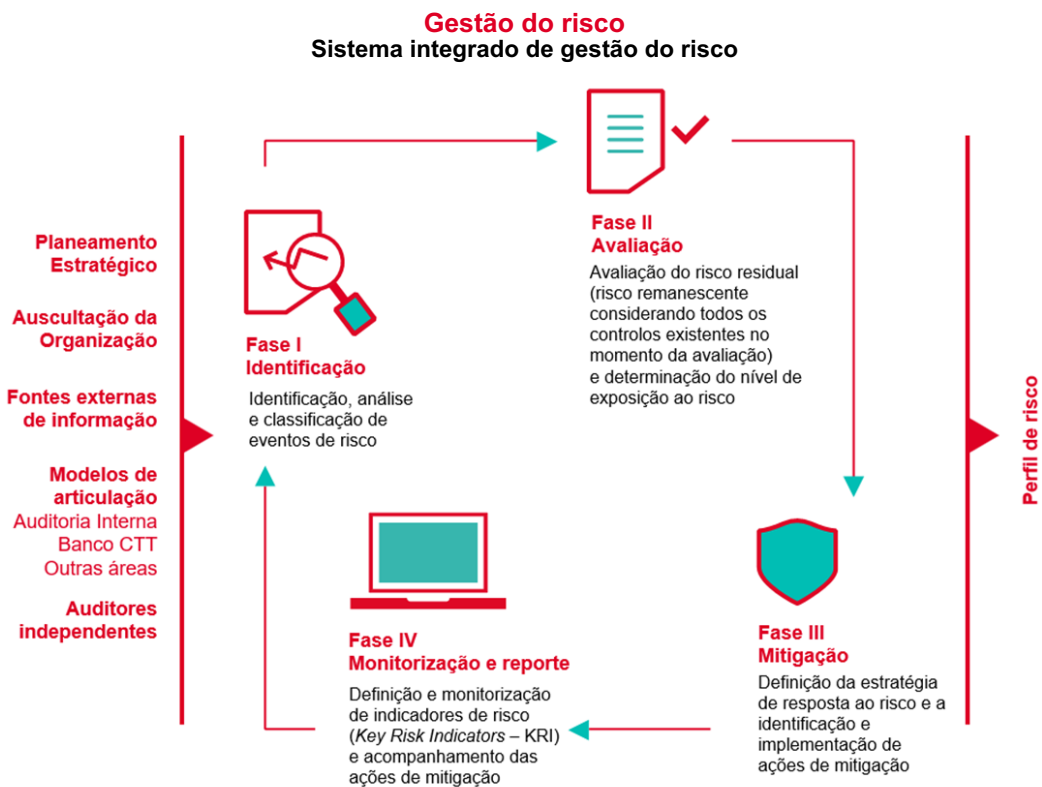
Os riscos decorrentes da atividade dos CTT e das suas subsidiárias são geridos tendo em conta a forma descrita no **Regulamento do Sistema de Gestão do Risco** aprovado pelo Conselho de Administração. Este documento, além de estabelecer normas, princípios e procedimentos orientadores da gestão do risco, 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.

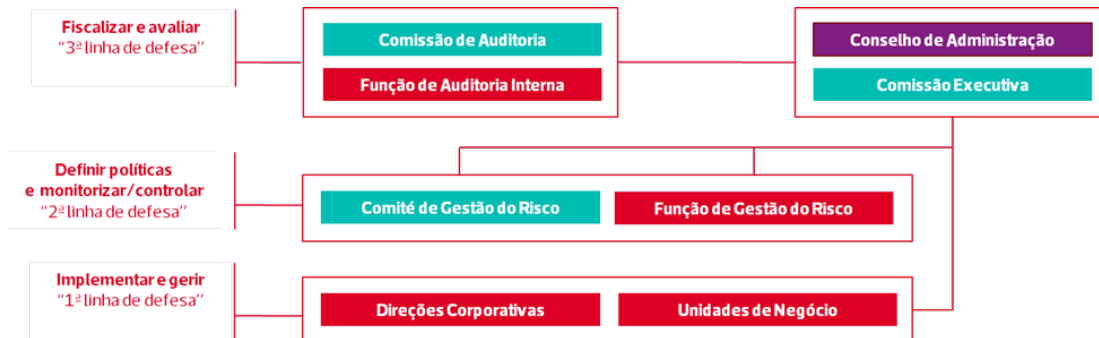
No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT possui um sistema de gestão de riscos autónomo, suportado num conjunto de conceitos, princípios, regras e num modelo organizacional aplicável e ajustado às especificidades e ao enquadramento regulamentar da sua atividade. Contudo, está estabelecido um modelo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

<b>Desempenho ESG</b>	Negócios impactados	Categoria	Tendência
		Operacional	

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.

<b>Instabilidade macroeconómica</b>	Negócios impactados	Categoria	Tendência
		Estratégico	

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.

<b>Novas tendências no mercado de trabalho</b>	Negócios impactados	Categoria	Tendência
		Estratégico	

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.

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	