

Um futuro para pessoas e empresas com entrega total

ctt
a nossa entrega é total



Relatório Integrado **2021**

Indicadores Financeiros ●

Rendimentos Operacionais

847,9 M€

Total de rendimentos operacionais em 2021



Correio e outros

444,4 M€

Banco CTT

98,9 M€

Serviços financeiros

48,9 M€

Expresso & Encomendas - 255,7 M€

Portugal
135,1 M€

Espanha
117,3 M€

Moçambique
3,2 M€

● Indicadores Comunidade



12 608

Trabalhadores CTT



2 356

Pontos CTT

● Indicadores Sustentabilidade



1º

Centro de entrega 100% elétrico



346

Veículos ecológicos na frota

Principais Indicadores

● Indicadores Operacionais



485 M

Tráfego de Correio Endereçado



573 mil
Banco CTT

Nº de Contas à ordem

Guidance cumprido

✓ EBIT recorrente 60,1 M€



Portugal

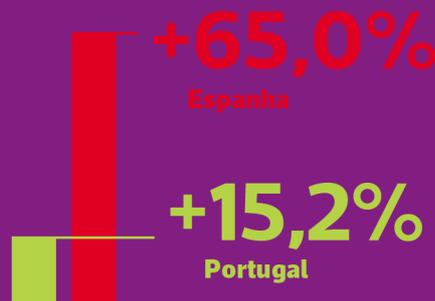
32,7 M

Tráfego de Expresso & Encomendas



Espanha

41,1 M



Crescimento anual em volumes

O presente documento constitui uma versão não oficial e não auditada do documento oficial (formato ESEF) de prestação de contas do Grupo CTT, submetido no site da CMVM a 16 de Março de 2022 e publicado no site do Grupo CTT.

Este documento constitui uma versão em formato PDF do Relatório Integrado de 2021 dos CTT – Correios de Portugal, S. A. Esta versão não inclui informação conforme o disposto na norma técnica de regulamentação (RTS) do ESEF (Regulamento Delegado (UE) 2019/815). A versão oficial e auditada do relatório ESEF está disponível no nosso website em <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/informacao-financieira/contas-consolidadas>. Em caso de discrepâncias entre esta versão e o relatório oficial do ESEF, prevalece o último.

Índice

1.	INTRODUÇÃO AOS CTT	6
1.1	Mensagem do Presidente do CA	7
1.2	Mensagem do CEO	10
1.3	Explicação da natureza do Relatório Integrado	17
1.4	Principais indicadores	19
1.5	Prémios e reconhecimentos externos	22
1.6	Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)	24
2.	ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	32
2.1	Enquadramento económico, setorial e regulatório	33
2.2	Linhas estratégicas	51
2.3	Objetivos de desenvolvimento sustentável	53
2.4	Análise de materialidade	54
2.5	Diálogo com as partes interessadas	57
2.6	Ética empresarial	63
2.7	Gestão de riscos	66
3.	NEGÓCIOS CTT	74
3.1	Correio	75
3.2	Expresso e Encomendas	81
3.3	Banco CTT	83
3.4	Serviços Financeiros	85
3.5	Perspetivas futuras	86
4.	DESEMPENHO	88
4.1	Capital financeiro	89
4.2	Capital humano	97
4.3	Capital intelectual	106
4.4	Capital social	110
4.5	Capital natural	117
5.	GOVERNO SOCIETÁRIO	133
6.	PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	223
7.	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	226
8.	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	441
9.	RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE	445
10.	APOIO AO INVESTIDOR	469
11.	SÍTIO DA INTERNET	472
	ANEXO I – CURRICULA	475
	ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	506
	ANEXO III – INDICADORES ESG	510
	ANEXO IV – ÍNDICE GRI	517
	ANEXO V – INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA	530
	ANEXO VI – TAXONOMIA	537
	CONTACTOS	541



01

Introdução aos CTT



- 1.1 Mensagem do Presidente do CA
- 1.2 Mensagem do CEO
- 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado
- 1.4 Principais indicadores
- 1.5 Prémios e reconhecimentos externos
- 1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

Um futuro para a inovação

ctt

Raul Galamba de Oliveira

Mensagem



Raul Galamba de Oliveira
Presidente do Conselho
de Administração

1.1 Mensagem do Presidente do CA

GRI 102-4, 102-14, 102-32

Apesar dos enormes desafios enfrentados, 2021 foi para os CTT um ano de grandes avanços, com bons resultados em todas as áreas de negócio, e com passos importantes na preparação do futuro.

Depois de um primeiro ano de pandemia, o início de 2021 cumpriu com os piores cenários de evolução dos contágios, condicionando a mobilidade da população e a atividade das empresas, especialmente no 1º trimestre do ano. O impacto na gestão das operações e na evolução do negócio de correio foi significativo, agravando o efeito desfavorável decorrente da digitalização das comunicações. Depois, no final do 1º semestre, o fim da isenção do Imposto sobre o Valor Acrescentado nas compras extracomunitárias de baixo valor (de minimis) afetou fortemente o tráfego internacional de chegada, acrescentando um novo desafio à rentabilidade dos negócios.

Num contexto de enormes desafios, a capacidade demonstrada pela Sociedade para encontrar soluções para os problemas e cumprir os objetivos marcados confirma o êxito do programa de transformação em curso. Os CTT consolidaram a posição de liderança no negócio de Expresso e Encomendas em Portugal, e desenvolveram a operação em Espanha ultrapassando os objetivos marcados no plano estratégico. As unidades de Soluções Empresariais, Serviços Financeiros e o Banco CTT contribuíram adicionalmente para o desempenho da Sociedade. A excelente performance de crescimento de receitas (14%) e de rentabilidade (crescimento da margem do EBIT recorrente de 5,6% para 7,1%) atesta a resiliência do modelo de negócio e justifica a confiança crescente do mercado na Sociedade.

Em paralelo, os CTT mantiveram em 2021 um esforço constante de investimento para consolidação das suas plataformas e desenvolvimento de novas oportunidades. Neste âmbito, realizaram-se investimentos significativos na rede de Expresso e Encomendas, tanto em Portugal como em Espanha, e em tecnologia para apoio aos restantes negócios. Foi concretizada a parceria com a Sonae Financial Services (gestão do crédito do cartão Universo pelo Banco CTT), a aquisição da NewSpring Services (reforço do negócio de Soluções Empresariais), e uma parceria com a YunExpress (desenvolvimento da rede de cacifos líder em Portugal). Mas o ano fica sobretudo marcado pela conclusão com êxito da negociação do novo contrato de concessão com o Governo, que abre um novo ciclo na prestação do serviço universal

postal em condições de sustentabilidade.

É importante, por isso, que esta mensagem celebre os protagonistas dos êxitos alcançados em 2021. Em primeiro lugar, estão as equipas operacionais e comerciais em Portugal, Espanha e Moçambique, que assumiram na primeira pessoa a responsabilidade com os clientes e deram corpo ao compromisso de “entrega total” dos CTT. Há, depois, que reconhecer o esforço e a competência das equipas de liderança e da Comissão Executiva, e felicitá-las pelos resultados obtidos e pelo contributo essencial que deram para o futuro dos CTT.

Ao longo do ano, coube ao Conselho de Administração a responsabilidade de acompanhar a Comissão Executiva na definição da estratégia e na condução dos negócios da Sociedade, incluindo, em particular, a gestão dos níveis de serviço, a negociação do novo contrato de concessão, e o desenvolvimento da “equity story” da Sociedade. Como sempre, as comissões especializadas de Auditoria e Governo Societário complementaram o papel do Conselho, supervisionando a integridade do controlo interno e o desenvolvimento das políticas da Sociedade. Neste âmbito, foram concretizados avanços significativos na definição de políticas de desenvolvimento de talento, objetivos, sistemas de avaliação e incentivos de quadros de topo, e formação e funcionamento do Conselho.

Se o balanço do ano de 2021 é, pois, claramente positivo, o foco da Sociedade e dos seus quadros está já centrado na próxima etapa. As prioridades para 2022 incluem a capacitação para o crescimento do negócio de Expresso e Encomendas ibérico, o alargamento da oferta dos CTT como enabler do comércio eletrónico para as empresas, a consolidação das plataformas operacionais e de tecnologia, e o aprofundamento da vocação do Banco CTT no crédito pessoal e em produtos de valor acrescentado com recurso a parcerias. Crescentemente, a estratégia para cada uma das suas unidades irá assentar no aprofundamento da sustentabilidade, área na qual os CTT são já uma referência no sector e que se pretende elevar a um pilar essencial do modelo de negócio. Em todas estas frentes, a ambição de excelência e a capacidade de entrega dos colaboradores e dos quadros da Sociedade constituem a melhor garantia para o futuro da Sociedade.

Raúl Galamba de Oliveira,

Presidente do Conselho de Administração

ctt

João Bento

Mensagem



João Bento
Chief Executive Officer

1.2 Mensagem do CEO

GRI 102-14

Pandemia, resiliência, diversificação, comércio eletrónico, crescimento, concessão e sustentabilidade, são algumas das palavras que marcam o ano de 2021 para os CTT.

2021 voltou a ser um ano fortemente marcado pela pandemia, cujos impactos no quotidiano das pessoas e empresas, com maior ou menor intensidade, se mantiveram muito presentes, ao longo de todo o ano. Apesar das perturbações causadas pela pandemia, a Empresa manteve em permanência a continuidade dos seus serviços às pessoas e empresas, ao mesmo tempo que garantiu a proteção dos seus colaboradores, adaptando as operações ao que se veio a revelar ser, aparentemente por período dilatado, uma nova normalidade.

As consequências mais marcantes do prolongamento da situação pandémica foram, sem dúvida, a forte erosão nos volumes de correio, especialmente sentida no segmento de retalho, bem como a aceleração da transformação digital das empresas, e da economia, em geral. Com efeito contrário, renovou-se o impulso favorável sobre o volume de encomendas pelo contínuo crescimento do comércio eletrónico.

Pode, pois, afirmar-se que 2021 consagrou uma rota de transformação contínua, ainda que em pandemia. Esse caminho traduz-se numa busca constante pelo aprofundamento das linhas de diversificação e pelo reforço dos mecanismos de eficiência operacional, condições fundamentais para o sucesso de curto prazo, mas, também e sobretudo, para a sustentabilidade da trajetória de crescimento em que se recolocou a empresa.

Dos inúmeros aspetos assinaláveis do ano, não podemos deixar de destacar o processo de negociação do novo contrato de concessão do serviço postal universal (SPU), prorrogado unilateralmente pelo Governo no final de 2020. O acompanhamento continuado ao longo do ano do processo conducente a um novo contrato, atravessou etapas importantes, com especial ênfase para interação com o Grupo de Trabalho criado pelo Governo para analisar a evolução do serviço postal universal e, ainda e sobretudo, para os desenvolvimentos associados ao processo de contratação por ajuste direto deliberado pelo Governo em setembro. Foi, então, nomeada por Resolução do Conselho de Ministros uma comissão para a elaboração do caderno de encargos e apreciação da proposta do novo contrato de concessão a ajustar diretamente com os CTT, pressupondo a aprovação de uma nova Lei Postal. Esta, apesar de aprovada em

Conselho de Ministros no final de 2021, apenas veio a ser promulgada e publicada já em fevereiro de 2022, dada a interposição do processo eleitoral. O novo contrato de concessão do serviço público universal (SPU) entrou em vigor ainda em fevereiro, após a declaração de dispensa do visto do Tribunal de Contas.

Com a entrada em vigor do novo contrato de concessão, são repostas condições mais equilibradas na prestação do SPU e na garantia de sustentabilidade do negócio de Correio. Sempre foi um objetivo assumido dos CTT continuar a ser o prestador do serviço universal uma vez verificadas condições de sustentabilidade, pelo que se encara com responsabilidade e satisfação o novo ciclo que agora se inicia.

A equipa que coordeno atribuiu desde a primeira hora um sentido prioritário à necessidade de afirmação de uma postura de confiança, atributo primordial da nossa marca, procurando maximizar elementos de presença e de proximidade que considero verdadeiramente únicos e, por isso, distintivos. Imbuídos desse espírito, assumimos e tornámos público logo após a minha chegada às presentes funções, em 2019, o compromisso de reabrir as 33 lojas em sede de concelho que haviam ficado servidas pela nossa presença através de Postos de Correio. Tal processo, também ele afetado pela eclosão da pandemia, foi concluído em novembro passado. Os CTT reforçaram, assim, de forma objetiva e muito tangível, a sua proposta de valor de proximidade e capilaridade, passando a estar mais próximos dos portugueses também nestas regiões, num exercício em prol da coesão ao longo do território e da dinamização da economia no interior.

Elevando o nível de abstração com que se observa a realidade, a ponto de se poderem identificar ciclos de evolução social, associados ou marcados por tendências ou alterações de comportamento, surge como absolutamente evidente que a explosão do comércio eletrónico (e-commerce) é uma das aflorações mais marcantes de uma "era digital" e de digitalização do funcionamento da sociedade.

Neste contexto, os CTT continuaram a fortalecer o seu posicionamento no comércio eletrónico, apoiando o tecido empresarial português na sua transformação digital e fomentando a penetração e adoção de ferramentas adequadas. Foram lançadas diversas iniciativas enriquecedoras da oferta de ferramentas e serviços vocacionadas para a participação na cadeia de valor do e-commerce. A este propósito pode destacar-se a

disponibilização de um novo serviço, em parceria com o Omnicom Media Group, destinado a pequenas e médias empresas para a criação de campanhas de publicidade online, possibilitando campanhas em múltiplos meios digitais, desde redes sociais a motores de busca, de forma totalmente autónoma e intuitiva. Na mesma linha, e de modo a possibilitar que os nossos clientes de soluções de e-commerce possam elevar os níveis de conveniência a disponibilizar aos seus próprios clientes, foi criada uma joint-venture para gerir a criação e gestão de uma rede de cacifos para encomendas (parcel lockers) com uma das maiores empresas chinesas de logística de pacotes de e-commerce – YunExpress, ela própria cliente dos CTT. Tendo já em funcionamento pleno uma rede com pouco mais de 200 cacifos, foi estabelecido o objetivo de ampliar acima das 1000 instalações, garantindo melhores níveis de eficácia e eficiência operacionais e entregas ambientalmente mais sustentáveis.

Ainda no quadro da oferta para e-commerce os CTT continuaram também a desenvolver outras soluções de entrega, consolidando algumas ofertas pioneiras anteriormente experimentadas, de que é exemplo destacado o serviço de entregas rápidas (até 2h), em pleno funcionamento com clientes tais como Worten, a NOS ou a Zomato.

Na área de negócio de Expresso e Encomendas (E&E) são também significativos os factos assinaláveis: consolidou-se o processo de turnaround em Espanha, ultrapassando largamente o objetivo estabelecido para este ano – passar de EBITDA mensal negativo a positivo antes do final de 2021. Ora, de facto, a CTT Express logrou aumentar a sua quota de mercado, ele próprio em grande crescimento, o que foi possibilitado por, entre outros fatores, um significativo investimento no aumento de capacidade e de automatização – foram abertos 16 centros operacionais e entraram em operação 3 novos sorters. Em resultado destes factos e da concretização de diversas iniciativas de natureza tecnológica, observaram-se progressos na produtividade ao longo do ano, tendo-se atingido o breakeven operacional, passando a CTT Express a contribuir positivamente para o EBITDA do Grupo. Em Portugal, destaca-se o investimento realizado no aumento de capacidade no tratamento de encomendas – 5 novos centros de tratamento e 3 novos sorters –, de modo a poder corresponder com níveis de qualidade elevados ao esperado crescimento dos volumes, com ênfase na expectativa para a época alta (peak season). Foi também estabelecida e operacionalizada uma

parceria com Santos e Vale para a prestação do serviço de entrega de carga, com vista ao turnaround deste segmento, tendo-se observado durante o ano a inversão de desempenho e do contributo para a formação de margem do Grupo do negócio de carga já no último trimestre.

Não posso concluir a análise ao desempenho anual na área de E&E sem dar visibilidade à progressivamente bem-sucedida operação da Corre, a nossa parceria na área de E&E com os Correios de Moçambique. Tal facto é tanto mais assinalável quanto os desenvolvimentos políticos e sociais em Moçambique que atravessaram um período de enorme instabilidade ao longo do ano.

O ano que agora reportamos foi também um ano de afirmação e aprofundamento da nossa condição de parceiro preferencial das empresas no que se refere a simplificar a sua presença tanto física como digital, promovendo a sua eficiência. Foi nesse sentido, que decidimos robustecer este segmento de negócio de soluções para empresas adquirindo a NewSpring Services, uma empresa de referência no sector de business process outsourcing (BPO) e centros de apoio ao cliente (contact center). A incorporação da NewSpring no nosso portefólio de oferta veio não só permitir ganhos significativos de produtividade nas operações de contact center já em curso, como expande a capacidade dos CTT em áreas importantes de BPO, nomeadamente no sector financeiro, na qual a presença dos CTT é já significativa em projetos de salas de correio, digitalização e gestão documentos, e afins. A junção de uma força de vendas muito estruturada e com presença em todo o território ao novo conjunto de competências da NewSpring, é não só muito prometedora, como permitiu já começar a recolher frutos concretos, apesar da compra se ter consumado apenas no terceiro trimestre.

Completando a passagem pelos principais aspetos assinaláveis nas várias áreas de negócio, importa referir a renovação do excelente desempenho da rede de retalho na colocação de dívida pública da República, como forma de poupança de eleição dos portugueses. Ao repetir a colocação de um montante de cerca de 4 mil milhões de euros apesar da descida da remuneração média decidida pelo Tesouro, reafirma-se o mérito da rede CTT como o melhor sítio para poupança e serviços financeiros, para o público em geral. Por outro lado, o ano consagrou o Banco CTT como uma nova fonte de rentabilidade para o Grupo. O crescimento do negócio manteve-se a bom ritmo, fortalecendo o seu posiciona-

mento como um banco de proximidade, de portugueses para portugueses, com uma oferta de valor simples, mas robusta e cada vez mais digital. Concretizou-se uma importante parceria entre Banco CTT e a Sonae Financial Services, tornando o Banco no financiador do crédito originado pelo cartão Universo, tendo gerado uma carteira de cerca de 300 M€ de novo crédito no ativo do Banco.

Do desempenho individual de cada área de negócio, mas também de uma visão e prática cada vez mais especializada para os segmentos B2B e B2C, em que cada cliente é encarado de forma global, visando maximizar a sua relação com os CTT, derivou um ano com resultados muito interessantes.

Gostaria de começar por destacar um dos aspetos mais significativos: a repetição de um aumento a dois dígitos das Receitas – 14% –, em mais de 100 M€. De ainda maior relevância, salienta-se o desempenho extraordinário em resultados – EBIT recorrente e resultado líquido –, com crescimentos de 45% e 130% respetivamente. Ao nível das unidades de negócio importa dar destaque ao desempenho notável do negócio de Expresso e Encomendas, contribuindo com cerca de 60% do crescimento de receitas ao crescer perto de 33%. Este desempenho de E&E expressa bem o quanto a empresa tem conseguido aproveitar o salto do e-commerce resultante da digitalização progressiva da economia. No caso específico de Espanha, os resultados concretos da estratégia desenhada para o turnaround começaram a evidenciar o seu mérito: as receitas cresceram cerca de 62%, aproximando a dimensão do negócio da de Portugal, revelando ganho relevante de quota de mercado. Mas mais importante, a CTT Express atingiu o breakeven de resultado operacional acumulado, alavancado no aumento de escala e de eficiência operacional, contribuindo positivamente em EBITDA pela primeira vez na história recente dos CTT em Espanha. Importa também dar nota do extraordinário resultado do Banco CTT, que cresceu c. 20% de receitas, mesmo num contexto económico desafiante e após o fim das moratórias. No mesmo contexto desafiante, tanto pelo menor afluxo à rede, por razões de segurança sanitária, quer pela redução da taxa de remuneração, os Serviços Financeiros assinalaram um desempenho excecional com forte aumento da colocação de produtos de poupança. Por fim em termos de diversificação de negócio, destacaria também a redução na dependência da atividade de Correio, tendo o contributo para a formação de EBIT recorrente descido em 10 pontos percentuais.

Com um desempenho bolsista assinalável, uma clara e explícita mensagem de reaproximação aos portugueses enquanto marca de confiança e um desempenho ambiental com visibilidade, saiu reforçada a força e credibilidade da marca CTT, que voltou a receber significativos reconhecimentos: o Prémio de Corporate Brand, com que fomos distinguidos na 13ª edição dos Prémios Marketeer, a vitória no prestigiante Prémio Internacional de Segurança Rodoviária Prince Michael, reforçando a nossa posição no mercado português no que respeita à aposta na prevenção e segurança rodoviárias, a Menção Honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade com o projeto “Uma Árvore pela Floresta”, e, no quadro do mercado de capitais, o notável Transformation Award nos Investor Relations and Governance Awards 2021 e, ainda o honroso Equity Champion na categoria SME nos Euronext Lisbon Awards 2022.

Reservo uma última palavra relativa ao ano que passou para cobrir o tema ESG. 2021 foi um ano de continuidade e aceleração no progresso nas frentes ambiental e social. Na vertente de energia limpa, prosseguimos no investimento verde, com especial ênfase na ampliação da frota ecológica – hoje, uma das maiores frotas elétricas do país – e na instalação de unidades de produção de energia fotovoltaica para autoconsumo. Ainda na vertente ambiental, merece destaque a já referida campanha “Uma Árvore pela Floresta” em parceria com a Quercus, que ultrapassou já a plantação de 100 000 árvores autóctones, desde o seu arranque. Com o propósito de incentivar a economia circular e lançar soluções inovadoras e verdadeiramente sustentáveis, foi lançada uma oferta de embalagens vocacionadas para e-commerce, que permite a sua reutilização por e-sellers e e-buyers. Também o Banco CTT deu passos iniciais de relevo com o lançamento do produto Investimento Sustentável, em parceria com a Zurich, um fundo que investe em ativos financeiros de empresas e instituições que prosseguem e promovem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. No âmbito da vertente social, as iniciativas de apoio de proximidade, em particular pela participação em empreitadas de distribuição graciosa de bens – donativo social em portes de Correio ao Refúgio Aboim Ascensão, apoio a instituições relevantes como a Fundação de Serralves, e o Centro Nacional de Cultura e, através da Payshop, continuidade aos protocolos de apoio ao Comité Português para a UNICEF, a Comunidade Vida e Paz, a Cruz Vermelha Portuguesa e a Ajuda de Mãe –. Destaco ainda o relançamento do projeto de voluntariado com a EPIS,

onde mentores e voluntários apoiam jovens em risco de insucesso escolar, uma preocupação e iniciativa histórica nos CTT em que, eu próprio passei a participar como voluntário.

2022 - Futuro

Depois de mais um ano de crescimento, ainda que atípico, dado o significativo impacto da pandemia, e iniciada a nova concessão do Serviço Público Universal de correio, acreditamos que se abre um novo ciclo e um caminho para um futuro mais sustentável. O foco manter-se-á na ideia de transformação e crescimento, num contexto desafiante, mas com significativas oportunidades, mantendo sempre o nosso propósito de continuar, melhor que ninguém, a ligar pessoas e empresas com entrega total.

No **Correio**, acreditamos que após a entrada em vigor do novo contrato, os CTT estarão numa posição mais equilibrada, e que continuando o processo de integração e otimização das redes operacionais para aumentar a qualidade e a produtividade, garantiremos a sustentabilidade do negócio.

Nas **Soluções Empresariais**, pretendemos alavancar a capacidade acrescida resultante da integração da NewSpring Services reforçando o papel de fornecedor de um leque alargado de serviços a empresas, com foco em soluções específicas para PMEs, apoiando-as no processo de transformação digital, com especial ênfase no e-commerce, mas também com soluções customizadas para grandes empresas. Continuaremos a explorar e desenvolver soluções de BPO, publicidade, serviços de e-commerce e ferramentas de gestão.

Na área de **Expresso e Encomendas**, queremos prosseguir na função de catalisador do e-commerce em Portugal, progredindo na afirmação da nossa condição de ator ibérico de referência, crescendo em ambos os países e alargando o âmbito de atuação em Espanha. Queremos ter uma oferta alargada de serviços de e-commerce, estando presente em toda a cadeia de valor desde a exposição dos seus produtos online (criar lojas online e app comércio local), à sua divulgação e publicidade, soluções de pagamentos, múltiplas soluções de entrega, incluindo instant delivery, uma rede de pontos PUDO (pick-up and drop off) ímpar e inovadora, incluindo uma extensa rede de cacifos, soluções de gestão de devoluções, tudo exposto em omnicanal, privilegiando a conveniência e promovendo experiências de utilização impecáveis para os destinatários. Queremos

continuar e consolidar o processo de criação de uma rede operacional ibérica, alavancando o aumento de capacidade realizado em 2021, para aumentar o tráfego e obter níveis de serviço ímpares no mercado ibérico. Buscaremos também alargar a presença na cadeia de valor, apostando numa presença forte no sector de fulfillment a nível ibérico.

Na nossa **rede de retalho**, iremos continuar o trabalho de digitalização promovendo experiências de interação híbridas e complementares com serviços (e.g. envio de correspondência ou de encomendas) que se podem iniciar de forma digital – Web ou mobile – e complementar com presença física na loja, ou através de ofertas expostas em regime de self-service na loja, garantindo uma maior conveniência e proximidade aos clientes. Continuaremos a expansão do portefólio de produtos financeiros, alavancando na extraordinária capacidade de colocação de produtos de poupança e também de crédito e de seguros.

O **Banco CTT** continuará o caminho de forte posicionamento de banco simples e sólido para particulares. Prosseguir-se-á numa rota de monetização progressiva da base de clientes, apostando no crescimento e digitalização da relação e continuar-se-á a ampliar a oferta de soluções de poupança e de crédito, nomeadamente em produtos de acesso simples – tais como crédito digital pré-aprovado ou oferta de soluções buy now pay later (BNPL), nomeadamente através da combinação das competências de crédito com as ferramentas originadas na nossa área de pagamentos – Payshop. O ciclo que agora se inicia deverá também assistir à abertura de capital do banco para, tal como desde há muito anunciado, permitir a aceleração do seu crescimento com rentabilidade, mobilizando para tal empreitada parceiros estratégicos que possam pretender juntar-se ao banco.

O ritmo e o alcance a que pretendemos transformar os CTT, exige níveis de agilidade e foco ímpares na história da Empresa. Assim, o processo de transformação prosseguirá de forma progressivamente mais enfática, organizado em torno de 4 pilares essenciais – **produto/experiência de cliente, operações, pessoas e tecnologia** –, que consideramos fundamentais para garantir que atingiremos a ambição a que nos propomos, com agilidade e respondendo às necessidades dos nossos clientes.

A clarificação do tema da concessão do SPU gera a oportunidade para desenvolvimentos de natureza

corporativa, em que o tema da eficiência do capital empregue – incluindo a otimização dos ativos imobiliários – deverá receber novo impulso.

Deixo para o fim a nossa declaração de compromisso, forte e efetivo, relativamente à determinação em continuar a ser uma referência em Portugal e Espanha, e no seio da indústria postal de todo o mundo, no eixo da **sustentabilidade**, nas suas vertentes ambiental, social e de governo societário (ESG). Atuando nessas várias dimensões, queremos reforçar o nosso compromisso na redução da pegada carbónica, com foco na aceleração da eletrificação da nossa frota e da geração sustentável de energia elétrica para autoconsumo, mas também no desenvolvimento e generalização de produtos e serviços mais “verdes”. Juntaremos a essa agenda o reforço da proximidade às populações que servimos e às comunidades em que estamos presentes, uma preocupação constante e histórica dos CTT, o que, aliado a uma prática elevada aos mais altos níveis de exigência em termos de governo societário, nos permite encarar o futuro com inabalável confiança.

João Bento,
Chief Executive Officer

Comissão executiva

João Bento

CEO

Executive Director

António Pedro Silva

Executive Director

Guy Pacheco

CFO

Executive Director

João Sousa

Executive Director

João Gaspar da Silva

Executive Director



1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

Âmbito e limite

GRI 102-1, 102-5, 102-10, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50

Os CTT publicam pela quarta 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 incorporam os vários capitais (financeiro, humano, intelectual, social e natural), de acordo com os *guidelines* propostos pelo International Integrated Reporting Council (IIRC). Adicionalmente, este relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT e sobre o desempenho das principais dimensões da sustentabilidade.

O Relatório Integrado de 2021 divulga a visão estratégica e o empenho dos CTT em gerar valor ao longo do tempo e em promover a proteção ambiental e a integração social. Inclui informação sobre os assuntos que afetam, de forma significativa, a capacidade dos CTT em gerar valor a curto, médio e longo prazo.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No período de reporte, o Grupo CTT adquiriu a sociedade HCCM – Outsourcing Investment, S.A. e a sua subsidiária NewSpring Services, S.A. e constituiu as sociedades CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Open Lockers, S.A., esta última em parceria com a YunExpress, a unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group. No entanto, estas transações não alteram significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT – Correios de Portugal, S. A. – Sociedade Aberta, são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) era composto por catorze Administradores, executivos e não executivos, a 31 de dezembro de 2021. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2020-2022 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 29 de abril de 2020.

Compromissos do relato

GRI 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56

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 sétimo relato anual de sustentabilidade dos CTT e o quatro 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. Este relato foi elaborado de acordo com os GRI Standards: Comprehensive Option, atribuída pela entidade verificadora Ernst & Young Audit & Associados – SROC, SA. 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 nova taxonomia verde europeia, regulamento de qualificação das atividades económicas sustentáveis do ponto de vista ambiental, bem como as recomendações da CMVM em matéria de sustentabilidade.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora contributos decorrentes de um exercício de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a atualização do mapeamento e identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Em 2021, e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código IPCG na sua redação em vigor, os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativamente 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 102-7

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'20	'21	Δ 21/20
Rendimentos operacionais ¹	745 240	847 870	13,8%
Gastos operacionais EBITDA ²	641 614	729 771	13,7%
EBITDA ³	103 627	118 099	14,0%
Depreciações e amortizações ⁴	62 136	58 006	-6,6%
Gastos operacionais recorrentes	703 749	787 779	11,9%
EBIT recorrente	41 491	60 093	44,8%
Itens específicos	6 984	(1 779)	-125,5%
Gastos operacionais	710 733	785 999	10,6%
EBIT	34 507	61 872	79,3%
EBT	23 126	50 808	119,7%
Resultado antes de interesses não controlados	16 767	38 591	130,2%
Resultado líquido do período ⁵	16 669	38 404	130,4%
Resultado líquido por ação (euro) ⁶	0,11	0,26	131,8%
Margem EBITDA	13,9%	13,9%	0,0 p.p.
Margem EBIT recorrente	5,6%	7,1%	1,5 p.p.
Margem EBIT	4,6%	7,3%	2,7 p.p.
Margem líquida	2,2%	4,6%	2,4 p.p.
Investimento	33 438	36 147	8,1%
Cash flow operacional	42 920	61 761	43,9%
Cash flow livre	21 843	45 334	107,5%
	'31.12.20	'31.12.21	Δ 21/20
Caixa e equivalentes de caixa	518 180	877 873	69,4%
Caixa ajustada	135 424	142 265	5,1%
Ativo	2 894 903	3 585 199	23,8%
Capital próprio	150 275	174 546	16,2%
Passivo	2 744 628	3 410 653	24,3%
Capital social	75 000	75 000	0,0%
Número de ações	150 000 000	150 000 000	0,0%

¹ Excluindo itens específicos.

² Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

³ Excluindo depreciações e amortizações e itens específicos.

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

⁵ Atribuível a detentores de capital.

⁶ Considera-se o número médio de ações ordinárias que compõem o capital dos CTT excluindo o número médio de ações próprias detidas pelo Grupo em 31 de dezembro de 2021 (855 004).

1.4.2 Indicadores operacionais

GRI 102-2, 102-7

	'20	'21	Δ 21/20
Correio			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	516,9	484,6	-6,3%
Correio transacional	447,2	415,7	-7,0%
Correio editorial	30,0	29,0	-3,5%
Correio publicitário	39,7	39,9	0,4%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	412,3	449,9	9,1%
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	28,4	32,7	15,2%
Espanha (milhões de objetos)	24,9	41,1	65,0%
Serviços Financeiros			
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	1,5	1,6	3,3%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	3 837,9	4 428,0	15,4%
Banco CTT			
N.º de contas à ordem	517 431	573 201	10,8%
Depósitos de clientes (milhares de euros)	1 689 110,3	2 122 817,1	25,7%
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	44,6	46,2	3,6%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	524 584,1	594 823,3	13,4%
Stock líquido de crédito à auto (milhares de euros)	560 240,6	648 570,0	15,8%
Stock líquido de cartões de crédito (milhares de euros)	—	292 098,5	s.s. ⁷
LTD (incluindo a 321 Crédito)	64,8 %	72,7 %	7,9 p.p.
N.º de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	100,6 p.b.	108,3 p.b.	7,7 p.b.
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 234	12 608	3,1%
ETI	12 255	12 882	5,1%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 366	2 356	-0,4%
Rede de lojas	562	570	1,4%
Postos de correio	1 804	1 786	-1,0%
Agentes Payshop	5 133	5 261	2,5%
Centros de distribuição postal	225	222	-1,3%
Giros de distribuição postal	4 648	4 396	-5,4%
Frota (número de veículos) ⁸	4 018	3 964	-1,3%

⁷ S.S. = Sem significado.

⁸ Retificado o valor publicado no RI 2020 que era dos CTT, SA pelo do Grupo.

1.4.3 Indicadores de sustentabilidade

GRI 203-1, 203-2, GRI 302-1, 302-5, 305-1, 305-2, 306-2, 308-1, GRI 403-9, 405-1

	'20	'21	Δ 21/20
Cientes			
Satisfação dos clientes (%)	83,0	83,5	0,5 p.p
Trabalhadores			
Sinistralidade (n.º ocorrências)	805	789	-2,0%
Volume de formação (horas)	187 598	215 046	14,6%
Mulheres em cargos de chefia (1.ª linha) (%)	20,4	12,5	-7,9 p.p
Comunidade/Ambiente			
Cadeia de valor - contratos com critérios ambientais (%)	98,5	98,6	0,1 p.p.
Emissões CO ₂ totais, <i>scopes</i> 1 e 2 (kton.) ⁹	16,1	16,0	-0,7%
Consumos energéticos (TJ) ¹⁰	362,2	358,3	-1,1%
Veículos ecológicos	335	346	3,0%
Peso da gama eco na linha <i>direct mail</i> (%) ¹¹	45,7	42,4	-3,3 p.p
Investimento na comunidade (mil euros)	883	540	-38,8%

⁹ Atualização dos dados de 2020. Dados provisórios de 2021. Inclui energia verde.

¹⁰ Atualização dos dados de 2020. Dados provisórios de 2021. Inclui energia verde.

¹¹ Tráfego.

1.5 Prémios e reconhecimentos externos

GRI 102-32

Nível de Liderança A- no *Carbon Disclosure project 2020*

Os CTT obtiveram o nível máximo de *Leadership* com a classificação A- no *rating* CDP – Carbon Disclosure Project de 2020, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional. Só existem quatro empresas em Portugal com esta distinção e nove a nível mundial do setor de transporte e distribuição, de entre 205 participantes. Este é um resultado que reconhece o trabalho que os CTT têm vindo a desenvolver em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

4.º melhores do mundo em sustentabilidade

Os CTT obtiveram o 4.º lugar, de entre 20 operadores postais de todo o mundo, no *ranking* do programa de sustentabilidade do International Post Corporation (IPC), o Sustainability Measurement and Management System (SMMS), um programa alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Os CTT foram pela 14ª 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 81% dos votos.

Prémio Marketeer 2021

O primeiro lugar na categoria “*Corporate Brands*” dos Prémios Marketeer 2021 foi atribuído aos CTT. Já na sua 13ª edição, este prémio tem como objetivo distinguir o que melhor se faz em Portugal nas áreas de comunicação, *marketing* e publicidade.

Prémio Mundial de Filatelia

Os CTT venceram os prestigiados *World Post and Parcel Awards 2021*, na categoria “Melhor Campanha Mundial de Filatelia de 2020” com o Bloco Filatélico em Grafeno que revela o poema de Miguel Torga, “Contágio”.

“Uma Árvore Pela Floresta” distinguida com menção honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade

O projeto “Uma Árvore pela Floresta” recebeu uma menção honrosa durante a atribuição do Prémio Nacional de Sustentabilidade 20|30, na categoria Comunicação de Sustentabilidade. Foi a edição inaugural deste prémio promovido pelo Jornal de Negócios, que distingue as organizações que se destacam pelas boas práticas de sustentabilidade nas áreas ambiental, social e de *governance*.

Euronext Lisbon Awards

Os CTT foram distinguidos como “*Equity Champion - SME*”, nos Euronext Lisbon Awards. O prémio distinguiu a empresa portuguesa com capitalização bolsista inferior a mil milhões de euros que mais retorno proporcionou aos seus investidores durante o ano de 2021.

CTT recebem o Estatuto INOVADORA 2021 da COTEC

Pelo seu posicionamento na inovação, empreendedorismo e atendendo à sua ligação com o tecido empresarial, a COTEC atribuiu aos CTT o Estatuto INOVADORA 2021. A distinção releva especialmente a solidez financeira e desempenho económico, além do ADN de inovação.

Prémio Transformação dos IRGAwards, da Deloitte

O projeto “Apoio à Digitalização do Comércio Local” viu o seu trabalho de facilitação da presença online de comerciantes locais e pequenos produtores reconhecido com o Prémio Transformação dos *Investor Relations and Governance Awards*. Da responsabilidade da Deloitte, estes prémios distinguem os melhores contributos para um mercado de capitais mais transparente, socialmente responsável e útil à economia e à sociedade portuguesas.

Programa Viver, dos CTT, finalista aos prémios *Coups de Coeur*

Os CTT foram nomeados na categoria “*Employee*” para o prémio *Coups de Coeur*, da PostEurop, com o Programa Viver. É um programa de saúde e bem-estar, focado na prevenção e monitorização de sintomas ou em ações de reabilitação física. Outra componente importante foi a da disseminação de materiais de comunicação interna sobre temas como Alergias, Cancro, Colesterol ou Obesidade.

CTT vencem *Prince Michael International Road Safety Award*

O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT recebeu o prémio da *Prince Michael*, um prémio britânico dedicado a todos os utilizadores da estrada que a tornam mais segura, de peões, ciclistas, condutores de motos ou de carros. Os CTT foram agraciados na categoria especial criada para comemorar os 20 anos do *National Road Safety Council* do Reino Unido.

Prevenção Rodoviária dos CTT entre as melhores da Europa para a DEKRA

O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT foi um dos 17 nomeados a nível europeu para o *Road Safety Award 2021*, na categoria de Segurança Rodoviária. A prestadora de serviços e consultoria no ramo automóvel destacou assim os CTT, colocando o operador postal português como única organização com frota própria a figurar nesta lista exclusiva.

Contact Center CTT renova Selo de Qualidade e conquista dois troféus na Conferência da APCC

Os CTT mantiveram, em 2021, o Selo de Qualidade Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) para as operativas CTT, após auditoria de acompanhamento realizada em fevereiro. O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal. Por outro lado, a Linha CTT de apoios aos clientes, em parceria com a Reditus, recebeu a classificação *Silver* durante a 18ª Conferência Internacional da APCC. Pelo seu lado, a Linha CTT Empresas recebeu a classificação Bronze.

NewSpring Services também distinguida na Conferência APCC

A NewSpring Services, subsidiária que se juntou ao Grupo CTT durante o ano de 2021, foi igualmente distinguida no âmbito da 18ª Conferência Internacional da APCC. Os prémios recebidos foram o classificação *Gold* pelo serviço Multicare e Bronze pela Fidelidade.

Banco CTT volta a receber Cinco Estrelas

O Banco CTT foi considerado “Cinco Estrelas” pelos portugueses, na categoria “Banca – Atendimento ao Cliente”, com uma taxa de satisfação de 73,7%. Trata-se de um Prémio atribuído pelo U-Scout Ld, que avaliou o Banco CTT em conjunto com outras cinco instituições bancárias.

Prémio Escolha Acertada

O Banco CTT recebeu o categoria de Escolha Acertada 2021, da Deco Proteste, atribuída à sua oferta de Crédito à Habitação. Todos os anos, esta organização de defesa dos consumidores dá recomendações de produtos que distingue como Melhor do Teste, Escolha Acertada, Escolha Verde, Mais em Conta e Não Comprar.

1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

GRI 103-2, 103-3

Realizado (≥ 95%) ● Não realizado ● Em realização/parcialmente atingido ●

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
POLÍTICA E ESTRATÉGIA				
UN Global Compact (UNGC)	Analisar adesão	Subscrição dos 10 princípios do UNGC e adesão à GCNP - Global Compact Network Portugal	●	Manter adesão e subscrição dos 10 princípios do UNGC
<i>Carbon Disclosure Project - Climate Change</i>	<i>Disclosure em 2021 (posição de Leadership)</i>	Posição <i>Leadership A-</i>	●	<i>Disclosure</i> (posição de <i>Leadership</i>)
Relato não financeiro	GRI4 - <i>Comprehensive</i>	Relatório Integrado 2021 <i>Comprehensive, GRI Standards</i>	●	GRI Standards, relato <i>Comprehensive</i> e alinhamento com Taxonomia EU
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	Reuniões com a CGSAN para análise de temas de sustentabilidade e estratégia de descarbonização. Comité não reuniu ¹³	●	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Alinhamento (contínuo)	Realizado	●	Alinhamento (contínuo)
Envolvimento com Partes Interessadas (PI)	Revisão da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada	Auscultação e atualização da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada dos resultados anuais a trabalhadores	●	Comunicação segmentada dos resultados. Promoção de canais de comunicação abertos e de confiança com PI
ÉTICA				
Código de Conduta (<i>e-learning</i> e formação em local)	Formação interna global: Expansão: +3500	760	●	Expansão: ±2500
Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho	Formação interna global: Expansão: +1000	485	●	Expansão: ±250

¹² Exceto Corre.

¹³ CGSAN – Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Formação a trabalhadores que movimentam fundos: +250; Lei 58/2020: +1800	Formação inicial: +230; Atualização: 636 Lei 58/2020: +1808	●	Expansão a trabalhadores que movimentam fundos: +150; Atualização: +1700
GESTÃO AMBIENTAL				
Formação ambiental Planeta Verde	Lançamento em 2021; 90% dos trabalhadores até 2025	158 trabalhadores (1,3%)	●	90% dos trabalhadores até 2025
Consumo de papel (exceto Produção e Digitalização)	0%	15,9%	●	Manter o consumo de papel de escritório (0%)
Valorização de resíduos	Taxa de valorização superior 75%	Taxa de 97,7% (-0,2%)	●	Taxa de valorização superior a 75% ¹⁴
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA				
Auditoria energética e implementação de PRE a edifícios	Implementação contínua	PRE em curso para 2 centros de produção e logística (Lisboa e Maia)	●	Implementação dos PRE para as 2 instalações (potencial de 1,2% de poupança no consumo global CTT)
Iluminação 100% LED	Expansão 10 instalações operacionais	7 instalações	●	Aumento de 3% ao ano até 2030 (até 100mil m ²)
Monitorização especializada do consumo energético de edifícios ¹⁵	Redução anual de 10% dos consumos. Expansão da instalação	Poupança de 13% nos edifícios abrangidos em 2021. Expansão em 44 edifícios	●	Poupança anual de 10% dos consumos face a consumo padrão de 2019. Expansão para 52 edifícios
Consumo de energia elétrica	-1%	-5%	●	-5%
PRCE da frota CTT– consumo específico	Melhorar a eficiência (em 5% até 2023)	Mantiveram-se em curso as ações prevista no PRCE com um ganho estimado de 2%	●	Melhorar a eficiência em 5% no período do novo PRCE
Consumo de combustíveis	-1%	1%	●	-1%
MOBILIDADE				
Frota de veículos elétricos e menos poluentes (operacionais, de utilização pessoal e de serviços gerais)	Continuar a eletrificação da frota	Aquisição de 82 motocicletas elétricas 73 Ligeiros de mercadorias elétricos adjudicados. Aquisição de 13 VUP híbridos plug in	●	Iniciar processo de avaliação para renovação de 650 VOP a ocorrer em 2023. Continuar a eletrificação da frota. Implementar condições para que subcontratados adiram à eletrificação
Investimento na frota operacional convencional	Reforço da renovação da frota, de forma a garantir a segurança e a eficiência da mesma	Reforço da frota com 134 motocicletas a combustão adjudicados em 2021, adquiridos com a previsão de renovação de frota e 63 veículos ligeiros de mercadorias que iniciaram contrato em 2021 (em AOV)	●	Reforço da renovação da frota, garantindo a segurança e a eficiência da mesma
Plataforma <i>Carpooling</i>	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)	Plataforma descontinuada	●	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)
<i>Drivers' Challenge</i>	Participação internacional	Realizada prova nacional. Evento internacional adiado devido à pandemia	●	Participação internacional em 2023 (data a confirmar). Realização de prova nacional

¹⁴ Meta setorial proposta pelo IPC.

¹⁵ Abrange edifícios CTT mais consumidores (aprox. 75% do consumo total).

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Segurança rodoviária - n.º de acidentes por km percorrido ¹⁶	-5%	-6,7% nos acidentes laborais e -7,2% no absentismo relacionado	●	-5% (acidentes laborais e absentismo)
Condução eficiente e prevenção rodoviária	Programa + Prevenção: 66 000 participações (3000 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>	36 686 participações (4460 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>	●	25 000 participações (3000 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>
ENERGIA RENOVÁVEL				
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% Energia Verde	●	Manter cobertura integral
Produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC)	--	787 064 kwh	●	1 662 576 kwh
COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS				
Emissões de CO ₂ , scopes 1+2 (horizonte 2030)	-5% até 2025 -60% até 2030	-0,7%	●	Manter (-5% até 2025) Manter (-60% até 2030)
Emissões de CO ₂ , scopes 1+2 (anual)	-1%	-0,7%	●	-1%
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (horizonte 2030)	-30%	Var. acumulada: -18,7%	●	Manter (reduzir 12% até 2025)
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30) ¹⁷	-30%	Var. acumulada: -20,2%	●	Manter (reduzir 10% até 2030)
Idem (anual)	-1,2%	6,6%	●	-1%
Intensidade CO ₂ /obj postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Var. acumulada: 15,8%	●	Meta 2025 (monitorizar)
Idem (anual)	0%	9,8%	●	--
PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE				
Ações de sensibilização para a preservação da biodiversidade	Atividade contínua	Adesão ao programa Act4Nature. Promoção de ações de sensibilização interna e externa (por ex.: apoio à campanha Portugal Chama) e publicação de emissões filatélicas no tema	●	Atividade contínua
Promoção ativa da reflorestação do território nacional	8ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" e alargamento da oferta com <i>kit</i> digital	Lançada 8ª edição com venda de <i>kits</i> físicos em lojas CTT em todo o país e na loja online e com oferta digital para clientes empresariais	●	9ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" (oferta física e digital)
QUALIDADE DE SERVIÇO E CERTIFICAÇÕES				
Certificação de Pontos CTT	Manutenção da Certificação	400 pontos CTT certificados	●	Manutenção da Certificação com expansão a mais 120, totalizando 520 pontos CTT certificados
Certificação das Operações CTT	Manutenção da Certificação	Manutenção	●	Manutenção
Certificação das empresas subsidiárias	Manutenção da Certificação	Manutenção da Certificação da CTT Expresso e Contacto	●	Manutenção
Certificação corporativa (referenciais ISO 14001, 9001, 45001)	Manutenção da Certificação	Manutenção	●	Manutenção

¹⁶ Acidentes de causa rodoviária com danos materiais e acidentes laborais.

¹⁷ Scope 3 inclui apenas transporte rodoviário subcontratado.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Certificação Empresa Familiarmente Responsável (EFR)	--	--	--	Conciliação vida profissional, familiar e pessoal: obtenção da certificação em 2022 e renovação a cada ciclo de 3 anos ¹⁸
Sistema de Gestão Energética (ISO 50001)	Arranque do projeto	Criado Grupo de Trabalho. Formação e início da implementação adiadas.	●	Realizar formação pelo GT e iniciar implementação
Sistema de Segurança Rodoviária (ISO 39001)	--	--	--	Arranque do projeto: criação de Grupo de Trabalho e iniciar análise com implementação até 2023.
Tempo médio de resposta a reclamações do Serviço Universal ¹⁹	Nacional: 25 dias	16 dias	●	Nacional: 15 dias
	Internacional: 56 dias	75 dias	●	Internacional: 56 dias
QS internacional ²⁰	Melhorar/manter o posicionamento no <i>ranking Interconnect Remuneration Agreement</i> , do IPC, K+1	20.º (posição)	●	Melhorar/manter o posicionamento
	Manter o resultado no <i>Global Monitoring System</i> , da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	68,9%	●	Manter o resultado
OFERTA SUSTENTÁVEL				
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação para oferta expresso (em Portugal)	Realizado	●	Processo de votação para Correio Verde
Compensação das emissões carbónicas não possíveis de evitar	--	5 474,6 toneladas de CO ₂ a compensar	--	Compensação das emissões carbónicas diretas das ofertas Correio Verde e Expresso em PT
Produtos de Correio, Encomendas e Expresso produzidos com material reciclado	--	--	--	Incorporação de 60%
Serviço Entregas Verdes (distribuição 100% em veículos elétricos)	--	Oferta disponível nas cidades de Lisboa e Porto, com base em circuitos dedicados, para clientes empresariais selecionados	--	Aumento de objetos expresso distribuídos em Entregas Verdes. Migração progressiva para o modelo de distribuição verde integrada na oferta base.
Implementação de serviços de logística inversa	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação	Levantamento de requisitos e desenho do projeto piloto em parceria com a autoridade reguladora	●	Implementação da operação piloto. Avaliação da possível expansão do serviço e respetiva operacionalização (ação contínua)
Emissões filatélicas e publicações temáticas	10 emissões filatélicas	14 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas franquia automática, 2 edições	●	8 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquia automática, 3 edições

¹⁸ Certificação para empresas CTT SA, CTT Expresso e CTT Contacto, atribuída pela Fundación Másfamilia.

¹⁹ Tempo médio de resposta de reclamações do serviço universal CTT (entre a data de entrada na empresa e data de resposta ao cliente – dias de calendário).

²⁰ Resultados do IRA e do GMS fortemente impactados pelos constrangimentos associados à pandemia e em apuramento à data de fecho do relato.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
COMPRAS RESPONSÁVEIS				
Procedimentos pré-contractuais c/ critérios ambientais ²¹	70%	99%	●	99%
Contratos celebrados c/ critérios ambientais ²²	70%	99%	●	99%
Qualificação e avaliação de fornecedores	Qualificação fornecedores na plataforma eletrónica	99%	●	Manter nível de qualificação de fornecedores (99%; processo contínuo)
	Avaliação de fornecedores críticos	--		30% de fornecedores críticos avaliados
HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA				
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	0 acidentes mortais	●	0 acidentes mortais
Acidentes laborais	-5%	-2%	●	-5%
Dias perdidos	-5%	3%	●	-5%
Qualidade do Ar Interior (QAI)	Realização de auditorias QAI	0 (em processo de levantamento e consulta)	●	Plano faseado para os próximos 6 anos (2022-2027)

²¹ Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).

²² Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog. Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
	Viver (saúde e rastreios)	Lançamento de campanhas mensais para aumentar a literacia dos trabalhadores no tema, sessões em formato online e vacinação contra a gripe sazonal	● Continuação
Promoção e prevenção a saúde e bem-estar (3 programas)	Estrela (ausência ao trabalho)	Acompanhamento de trabalhadores com ausências por motivo de doença, acidentes de trabalho e motivos pessoais pela equipa de Assistentes Sociais (+3.000 trabalhadores); Sinalização de trabalhadores para mobilidade e aposentação; Implementação de procedimentos ao nível da assiduidade para atuar com celeridade sobre o absentismo; Formação para reforço das competências de liderança, normas e regras; Reforço da Comunicação interna	● Continuação do acompanhamento de trabalhadores com ausências por motivo de doença, acidentes de trabalho e motivos pessoais pela equipa de Assistentes Sociais; Sinalização de colaboradores para mobilidade e aposentação; ²³
	Vitória (saúde no trabalho)	Início das avaliações clínicas detalhadas dos trabalhadores com limitações mais elevadas ao trabalho; Definição e execução de uma nova matriz de classificação de trabalhadores condicionados, com aplicação de ações específicas por trabalhador; Classificação de todos os trabalhadores condicionados no que respeita à produtividade e perenidade, preparação dos guiões e início aos mesmos e respetivas chefias; Readaptação de funções e tarefas a estes trabalhadores; Avaliação das condições de trabalho e dos riscos em diversas instalações; Definição de plano de mitigação de riscos para os acidentes de trabalho e doenças profissionais.	● Continuação, com vista à redução de trabalhadores com limitações

²³ Número de dias de ausência por motivos de doença, acidentes de trabalho e outros motivos pessoais.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO				
Esforço em formação ²⁴	Taxa de formação: 1,0%;	1,1%	●	1%;
	Taxa de trabalhadores formados: 90%	93%	●	90%
Autodesenvolvimento de competências	Promover a autonomia e o desenvolvimento contínuo: atualização dos recursos e incremento da oferta	Programa PAD com oportunidades de desenvolvimento disponibilizadas (em plataforma de acesso livre) a todos os colaboradores	●	Manter a atualização de recursos disponibilizados. Incrementar a oferta. Integração na plataforma de apoio ao trabalhador.
Acolhimento e integração	Potenciar a experiência do trabalhador: aplicar a todas as novas contratações	667 pessoas; 8 062h	●	Aplicar a todas as novas contratações
Satisfação e experiência do trabalhador	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral	Realizado inquérito referente ao 1.º semestre do ano - NPS (<i>net promoter score</i>) Colaboradores CTT	●	Inquérito trimestral
APOIO À COMUNIDADE				
Ações de voluntariado (social e ambiental) e apoio social	6 ações	Realizadas 11 ações	●	6 ações
Voluntariado de longa duração	Manter parceria EPIS	Lançamento do 2º ano da 3ª edição de <i>Mentoring</i> EPIS e convite aos trabalhadores para dar explicações a jovens em risco de insucesso escolar	●	Manter parceria EPIS
DIVERSIDADE E INCLUSÃO				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	13 pessoas	0 pessoas (devido à pandemia)	●	Avaliar reativação do protocolo com a CERCi no pós-pandemia
Igualdade de oportunidades e não discriminação	Formação em <i>e-learning</i> a chefias (±800)	0	●	Formação <i>e-learning</i> a chefias (±800)
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada do Plano 2021	10 Medidas em curso (estratégia da empresa, igualdade no acesso ao emprego e nas condições de trabalho, proteção na parentalidade, conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal)	●	Implementação faseada das ações em curso e das novas medidas previstas no plano para 2022. Publicação do plano de 2023

²⁴ Associado ao efetivo CTT.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Análise do <i>gap</i> salarial	Conclusão	Não realizado	●	Realização
Sensibilização para temas de igualdade e de prevenção e combate à violência	--	Adesão ao Pacto Contra a Violência promovido pela CIG e apoio à comunicação da campanha #EUSOBREVIVI. Publicação de conteúdos de sensibilização direcionados aos trabalhadores	●	Reforçar a comunicação e sensibilização interna e externa, aumentando o conhecimento no tema



02

Enquadramento estratégico



- 2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório
- 2.2 Linhas estratégicas
- 2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável
- 2.4 Análise de materialidade
- 2.5 Diálogo com as partes interessadas
- 2.6 Ética empresarial
- 2.7 Gestão de riscos

Um futuro Ibérico

2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

2.1.1 Enquadramento económico

Economia internacional

Após a contração histórica de 2020 devido à pandemia COVID-19, com a economia mundial a diminuir 3,1%, a recuperação em 2021 foi significativa, com o FMI²⁵ a estimar um crescimento mundial de 5,9%. A economia mundial recuperou em 2021 os níveis de atividade económica de 2019. O desenvolvimento de vacinas e a implementação de programas de vacinação contribuíram para a recuperação da confiança económica, com 58% da população mundial²⁶ com pelo menos uma dose de vacina no final do ano. Ainda assim, ao longo de 2021 o surgimento de novas variantes como a Delta e Omicron, obrigaram a períodos de medidas de contenção da atividade, ainda que mais direcionadas do que as vividas em 2020, tendo o seu impacto na atividade económica sido menor, com os agentes económicos a evidenciar maior capacidade de adaptação. O ano de 2021 ficou também marcado por disrupções nas cadeias de fornecimento e aumento dos custos das matérias-primas, muito influenciadas pela forte recuperação da procura.

Na área do euro a recuperação económica em 2021 deverá ter atingido os 5,1%²⁷, muito suportada por uma procura doméstica forte.

O índice de preços do consumidor da Área do Euro cresceu 2,6% em 2021, refletindo o impacto significativo no custo das matérias-primas. A evolução no índice de preços do consumidor foi crescente ao longo do ano: no primeiro trimestre foi de apenas 1%, mas evoluiu para 4,7% no último trimestre de 2021, máximos trimestrais desde o início da moeda única.

O mercado de trabalho na zona euro mostrou grande dinamismo, com a taxa de desemprego nos 7,7% em 2021. De notar a evolução muito positiva, com a taxa a variar dos 8,2% em dezembro 2020 para os mínimos históricos de 7,0% em dezembro de 2021.

As medidas de apoio à crise pandémica ainda continuam a pesar nas finanças públicas, com o défice agregado da zona euro estimado em 5,9%, após os 7,2% registados em 2020.

O Banco Central Europeu manteve ao longo do ano uma política monetária expansionista, mantendo o nível de taxas de juro de referência em mínimos históricos. No entanto, reflexo da recuperação ao longo do ano, o BCE diminuiu o ritmo de compras de ativos do Programa de Compras Pandémico de Emergência no último trimestre do ano e anunciou que deverá ser descontinuado em março de 2022, aumentando, no entanto, o programa de compras no segundo e terceiro trimestre do próximo ano.

A recuperação económica mundial deverá manter-se em 2022, havendo a expectativa que muitos dos problemas nas disrupções nas cadeias de fornecimento, sejam ultrapassados. O preço das matérias-primas energéticas e um mercado de trabalho robusto, poderá manter a taxa de inflação relativamente elevada em 2022, sendo que a reação dos Bancos Centrais de poderem aplicar políticas monetárias mais restritivas, poderá condicionar o crescimento.

²⁵ Fonte: FMI, *World Economic Outlook – Update*, janeiro 2022.

²⁶ Our World in Data: https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?facet=none&Interval=Cumulative&Relative+to+Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=~OWID_WRL&Metric=People+vaccinated

²⁷ Fonte: BCE, *Economic Bulletin*, Issue 8, agosto 2021.

Economia nacional

Em 2021, o PIB Português registou um crescimento de 4,9%, o maior crescimento anual desde 1990, após a contração histórica de 8,4% em 2020, na sequência dos efeitos negativos da pandemia na economia. O crescimento de 2021 ficou muito marcado pelo contributo da procura interna, com o consumo privado e investimento a registarem fortes recuperações. O contributo da procura externa foi bastante menos negativo do que em 2020, com crescimento significativo das exportações de bens e serviços.²⁸

A recuperação da economia promoveu a criação de emprego e uma diminuição na taxa de desemprego. O emprego deverá ter subido 2,5% em 2021, após a contração de 1,9% vivida em 2020.

As horas trabalhadas deverão ter subido 8,3%, após a redução de 9,3% vivida em 2020. A diferença entre a variação do emprego e as horas trabalhadas nos últimos dois anos são reflexo das medidas de apoio durante a crise pandémica. A evolução na taxa de desemprego foi muito favorável, terminando o ano nos 5,9%, mínimos de 2002, que compara com os 6,9% registados em dezembro de 2020 e os 8,2% no pico da crise pandémica em agosto de 2020. O rendimento real disponível deverá ter aumentado 1,2% em 2021, refletindo o aumento do emprego e algum dinamismo nos salários.

Em 2021, o Índice de Preços no Consumidor registou uma variação média anual de 1,3%, após a estabilidade de preços em 2020. Excluindo bens energéticos e alimentares, a taxa de variação em 2021 foi de 0,8%. Ao longo do ano a taxa de inflação evidenciou um forte movimento ascendente, em particular na segunda metade do ano²⁹. Em dezembro de 2021 a taxa de variação homóloga atingiu os 2,7%.

A recuperação da economia e aumento do emprego, melhoraram o défice público nacional em 2021, estimado em 4,3%. O nível de Dívida Pública diminuiu 7,7% para os 127,5% do PIB no final de 2021, impulsionado sobretudo pela melhoria do PIB e uma ligeira redução do valor nominal³⁰.

O primeiro semestre 2022 deverá marcar o retomar de atividade económica para níveis pré-pandemia. As projeções do Banco de Portugal³¹ apontam para um crescimento de 5,8% em 2022, 3,1% em 2023 e 2% em 2024.

2.1.2 Enquadramento setorial

Impactos pandémicos

O efeito global da pandemia no setor postal em Portugal foi, nos sete trimestres do decorrer da pandemia, de, em média, 8,1% de perda de tráfego por trimestre³². Apesar da recuperação face a 2020, o primeiro trimestre de 2021 foi marcado pelo contexto pandémico adverso, tendo impactado de forma distinta as diferentes áreas de negócio. Em 2020, assistiu-se ao *boom* no *e-commerce* devido aos longos períodos de confinamento que alteraram o padrão de compra dos clientes, tendo-se verificado o aumento do número médio de compras, a aceleração e a antecipação do desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal. Em 2021, apesar da desaceleração do crescimento do *e-commerce*,

²⁸ Fonte: Instituto Nacional de Estatística, Contas Nacionais Trimestrais (Base 2016) – Estimativa Rápida a 30 dias, 31 de janeiro de 2022.

²⁹ Fonte: Instituto Nacional de Estatística, Índice de Preços no Consumidor, 12 de janeiro de 2022.

³⁰ Fonte: Comunicado do Ministério de Estado e das Finanças: <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3d%3d%BQAAAB%2bLCAAAAAAABAzNDIzMgQAaJsJnAUAAAA%3d>

³¹ Fonte: Banco de Portugal, Boletim Económico, dezembro 2021.

³² Fonte: ANACOM, Serviços Postais - 3.º trimestre de 2021, novembro 2021.

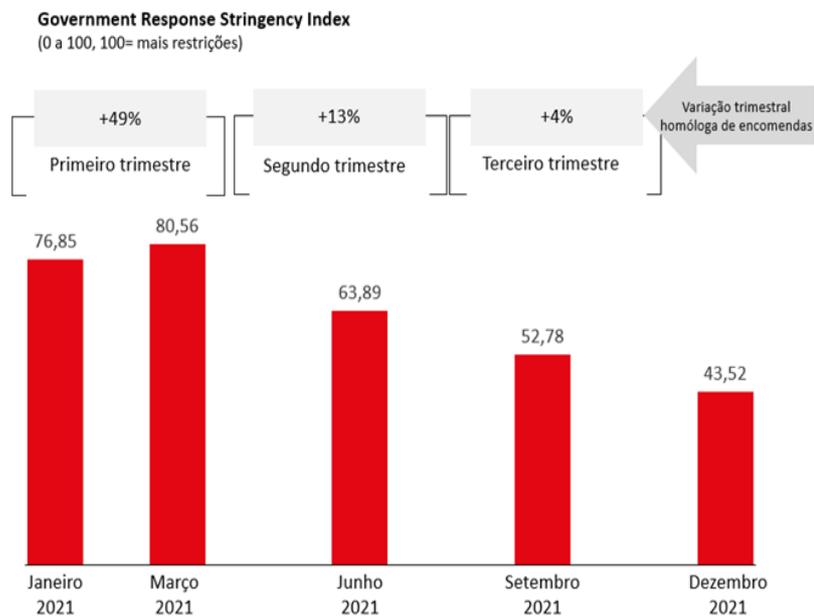
estima-se que tenha crescido acima de 20%³³. Destacou-se a atividade de Expresso e Encomendas que, na generalidade dos operadores postais, verificou o aumento de tráfego sobretudo nos dois primeiros trimestres do ano.

Por outro lado, verificou-se uma aceleração da queda do tráfego postal, sobretudo no primeiro e terceiro trimestre, devido às medidas de confinamento e à crescente digitalização de processos verificada na generalidade das empresas. No segundo trimestre, com o reinício de atividade, com a retoma de campanhas de alguns anunciantes associados a um período de maior desconfinamento, a correspondência (incluindo correio editorial e publicidade endereçada) registou um aumento de tráfego, sobre um período no ano anterior muito impactado pela pandemia.

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

De acordo com o índice de exigência de confinamento da Universidade de Oxford, Portugal posicionou-se, nos dois primeiros trimestres de 2021, na metade superior (i.e. mais exigente) dos operadores membros do IPC devido às medidas de restrição impostas³⁴. Neste período com medidas de confinamento mais restritas, verificou-se o maior crescimento de encomendas (49% no primeiro trimestre e 13% no segundo trimestre) mas também as maiores quedas de correspondência e correio editorial. Verificou-se ainda, naturalmente, a queda de publicidade endereçada no primeiro período³⁴.

Índice de rigidez de resposta do Governo português e variação do volume de encomendas



Os picos pandémicos levaram o Governo português a assumir diferentes medidas restritivas ao longo do período (e.g. estado de emergência, calamidade, entre outras) obrigando-nos assim a descrever o impacto no setor postal por trimestre de atividade deste ano. Na análise trimestral³⁵ comparativa da evolução do Correio e Expresso e Encomendas em termos de tráfego, entre os CTT e uma média dos operadores postais, face aos períodos homólogos do ano anterior, verificou-se que:

³³ Fonte: CTT e-commerce Report 2021.

³⁴ Fonte: Covid-19 government response tracker (<https://www.bsg.ox.ac.uk/research/research-projects/covid-19-government-response-tracker>)

³⁵ Fonte: ANACOM, Serviços Postais - 3.º trimestre de 2021, novembro 2021, e dados internos.

- A queda de tráfego do correio endereçado foi superior nos CTT face à média dos operadores postais: diminuição de volume nos primeiro e terceiro trimestres de 2021 com queda de correio e aumento menor de tráfego no período de desconfinamento (segundo trimestre de 2021) nos CTT face à média dos operadores;
- O mesmo sucedeu para o correio publicitário endereçado, com exceção do primeiro trimestre de 2021, em que a queda foi significativamente menor face à média;
- O correio editorial viu uma queda de tráfego no primeiro e terceiro trimestres de 2021 menor que a média dos operadores postais, e um aumento de tráfego no segundo trimestre de 2021 maior que a média;
- No caso de Expresso e Encomendas, existiu um crescimento superior à média dos operadores postais nos três primeiros trimestres de 2021.

Níveis de crescimento no volume de Correio e Expresso e Encomendas, para os CTT (Portugal) e para a média do setor (% YoY, comparação por trimestre, não cumulativo)³⁶

	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3	
	ctt	Média setor	ctt	Média setor	ctt	Média setor
Total correio endereçado	-15%	-14%	+7%	+8%	-10%	-6%
Correio publicitário	-5%	-10%	-1%	+4%	-5%	-1%
Correio editorial	-9%	-20%	+6%	0%	-12%	-14%
Encomendas	+96%	+49%	+24%	+13%	+17%	+9%

Maior impacto da pandemia

A alteração estrutural causada pelo aumento de peso das encomendas face ao correio tem, naturalmente, impacto nas operações, nomeadamente no processo de distribuição. Como se verificou já em 2020, os operadores postais reagiram de forma ágil, ajustando a operação para lidar com as alterações na procura e as disrupções no transporte, mantendo como eixos prioritários o suporte ao governo, a proteção dos trabalhadores e o apoio à população vulnerável.

Drivers do crescimento do setor

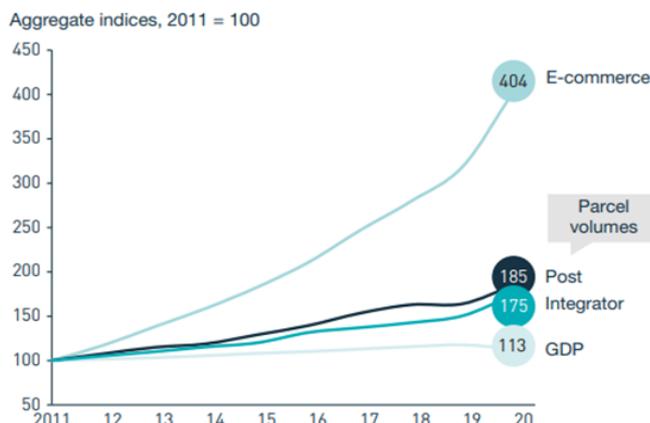
O constante aumento dos níveis de Expresso e Encomendas, a alteração de padrões de consumo resultante dos períodos de confinamento, constituem fatores que implicam uma resposta a longo prazo dos operadores postais, forçando uma **aceleração** na transição da operação de correio para expresso e da automatização da operação, em detrimento de procedimentos manuais. Nos períodos de desconfinamento, verificou-se a necessidade de aumentar a flexibilidade horária na entrega de encomendas fora de casa, levando os operadores a procurarem parceiros com horário alargado onde os clientes possam recolher as suas encomendas de forma mais conveniente. As entregas “out of home” (pontos de entrega e cacifos) ganharam relevância no segmento B2C, dando maior conveniência ao cliente e garantindo entregas “**contactless**”, no caso dos cacifos, verificando-se um

³⁶Fonte: ANACOM - Informação estatística histórica, e dados internos.

aumento na aceitação por parte dos consumidores. Em traços gerais, a pandemia acelerou a necessidade de desenvolvimento tecnológico, reforçando a tendência crescente de investimentos de automatização no setor postal e levou a que os operadores postais procurassem aumentar a capilaridade da sua rede de entrega de encomendas assim como a flexibilidade de horários.

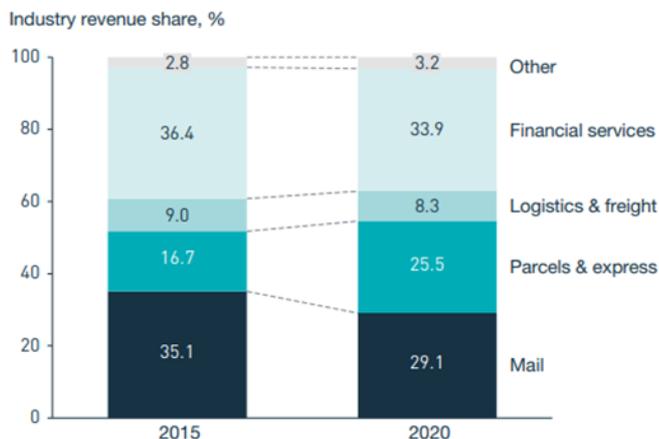
Desde 2009, o volume agregado de correio diminuiu em um quarto nos países desenvolvidos chegando a cair para metade em alguns operadores³⁷. Por outro lado, o **mercado de Encomendas** continua a ser o mercado com o maior crescimento no setor postal. Desta forma, o peso do negócio de correio no setor é cada vez menor, representando em 2020 cerca de 29,1% (queda de c. 6 pontos percentuais face a 2015), em contrapartida o segmento de Encomendas & Logística é o negócio que apresenta os maiores níveis de crescimento, representando cerca de 25,5% (aumento de c. 9 pontos percentuais face a 2015) da receita no setor postal.

Evolução de índices agregados desde 2011



Desde 2015, aproximadamente, 75% dos operadores apresentaram uma queda nas receitas referentes à atividade de correio, no entanto, e apesar do esforço de diversificação da receita, os serviços de correio ainda contribuem para mais de metade da receita em cerca de 40% dos operadores postais mundiais analisados.

Distribuição da receita no setor (%)



³⁷ Fonte: International Post Corporation, "Global Postal Industry Report 2021".

O aumento da digitalização e a queda de tráfego postal levou os operadores a **diversificarem o seu negócio**. Os operadores procuraram melhorar o seu posicionamento investindo na logística de *e-commerce*, procuraram expandir os seus serviços financeiros, melhorar a sua rede de retalho, etc. Em 2020, 45% da receita da indústria correspondiam a serviços não-correio. Os operadores procuram ainda diversificar a sua carteira de negócios ao nível internacional. Em 2020, a receita proveniente de subsidiárias internacionais atingiu o máximo de 24% da receita total. Em média, desde 2015, a taxa de crescimento do negócio internacional é de 12%³⁸.

Áreas de Negócio

GRI 102-2

Correio

O aumento da digitalização e a utilização de internet tem impactado o tráfego de correio observado nos operadores postais, tanto para clientes governamentais como empresariais ou particulares. O aumento da penetração destas alternativas na sociedade (e.g. 53,6% da população mundial utiliza a internet e 75,6% dos agregados familiares utilizaram *smartphones* no ano de 2019) leva a que os consumidores se centrem em alternativas digitais para soluções de comunicação (89% dos utilizadores de internet globalmente utilizaram aplicações para comunicar), de gestão financeira pessoal (35% dos utilizadores de internet globalmente aplicações bancárias) e de comércio (66% dos utilizadores de internet globalmente utilizaram aplicações de comércio *online*)³⁸.

Apesar da pressão imposta pela digitalização na atividade postal, a maioria dos operadores apresentou um crescimento sustentável de receitas associadas à atividade postal (cerca de 60% dos operadores abrangidos pelo IPC), sendo a média do crescimento de receitas em 2019 igual a 5,0%³⁸.

Se por um lado se confirmou que a digitalização teve um impacto negativo na atividade de correio, por outro, também se verificou que esta foi motor de desenvolvimento. Entre os vários operadores, identificam-se três principais macrotendências³⁹ de incorporação digital nas soluções de correio tradicional. Em primeiro lugar, o **incremento e otimização da ligação entre o meio físico e o meio digital**, através de sinergias entre o canal tradicional e o canal tecnológico, com um potencial de valor acrescido para, por exemplo, o correio publicitário (e.g. incorporação de tecnologias de realidade aumentada). Segundo, a tendência de **acréscimo de informação nos produtos de correio**, reforça a prioridade central dos operadores em garantir que os envios de correio terão cada vez mais informação sobre o seu estado de envio e receção. Em último lugar, reconhecendo a conveniência enquanto um dos principais *drivers* da digitalização, os operadores têm apostado numa **melhoria na conveniência nos canais de envio e receção de correio**, através de soluções com o correio híbrido (i.e. preparação do correio em formato digital posteriormente convertidas para correio físico e entregues ao destinatário).

Considerando o mercado postal português, o tráfego total dos serviços postais totalizou 603,6 milhões de objetos em 2020, o que representa uma diminuição de 12% quando comparado com o ano anterior. Os primeiros nove meses de 2021 somaram 362 milhões de objetos (-7% que o período homólogo, um período já com forte queda de tráfego)⁴⁰.

Devido ao desconfinamento no segundo trimestre de 2021, com o recomeçar de várias atividades, houve uma ligeira recuperação de 8% de tráfego quando comparado com o período homólogo de 2020. No entanto, é de ressaltar, que o segundo trimestre de 2020 foi o período mais afetado pela pandemia, ficando assim a evolução de rendimentos e tráfego penalizada por este efeito. A queda do tráfego postal total associa-se à diminuição do tráfego das correspondências (i.e. correio transacional)

³⁸ Fonte: International Post Corporation, "Global Postal Industry Report 2021".

³⁹ Fonte: Estudo interno, com foco num conjunto limitado de operadores postais europeus.

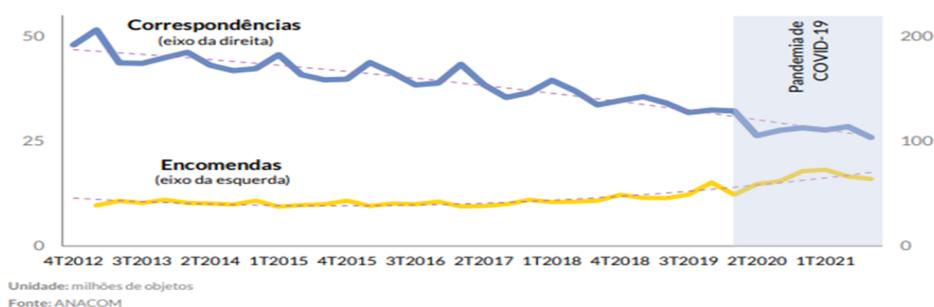
⁴⁰ Fonte: ANACOM, Serviços Postais - 3.º trimestre de 2021, novembro 2021.

que nos nove primeiros meses do ano perdeu 16,3 milhões de objetos face ao período anterior (-5%). A publicidade endereçada apenas recuperou a queda de tráfego no segundo trimestre de 2021, sendo que nos dois primeiros trimestres sofreu no total uma perda de tráfego de 3,8 milhões de objetos (-12%) face ao período homólogo de 2020. O correio editorial apresenta uma queda de 0,6% no terceiro trimestre de 2021. Estas quedas foram parcialmente compensadas pelo aumento no tráfego de Expresso e Encomendas de 22% (+9 milhões de objetos) nos primeiros nove meses do ano face a igual período do ano anterior⁴¹.

Numa visão trimestral, verifica-se que o tráfego postal foi bastante afetado no primeiro trimestre de 2021, que corresponde ao período de maior confinamento, e que, este efeito se fez notar novamente no terceiro trimestre de 2021, apesar de forma mais suave, a par de novas medidas restritivas associadas à pandemia de COVID-19. De notar, que o período de medidas de confinamento mais restritivas foi o período em que se deu o aumento de encomendas de 49% (no primeiro trimestre de 2021 face a igual período de 2020).

Numa análise histórica do tráfego no mercado de correio português, verifica-se a tendência de decréscimo da atividade do correio, qualquer que seja o produto de correio analisado (transacional, publicitário endereçado e editorial)⁴¹.

Evolução do tráfego do mercado de correio em Portugal (2013-2020)⁴¹

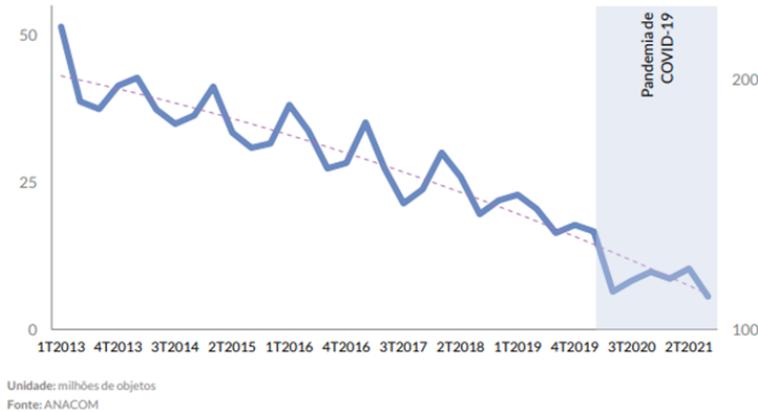


Em linha com o decréscimo no volume postal e de forma a evitar casos de insustentabilidade no serviço postal, os estados-membros têm vindo a criar mecanismos de flexibilização ou compensação do serviço postal. Os mecanismos de flexibilização abrangeram a velocidade da entrega (e.g. em 6 países da Europa a entrega no dia seguinte (D+1) não faz parte do serviço universal), a frequência de entrega (e.g. eliminação de entregas ao sábado na Noruega), o âmbito do serviço universal (e.g. exclusão da encomenda doméstica na Finlândia) e o preço (liberdade comercial e flexibilidade de preço no Reino Unido). Do lado da compensação, destaca-se que metade dos governos da UE subsidiaram os operadores incumbentes pelo esforço financeiro imposto, apresentando, no entanto, modelos de compensação distintos. Estes incluem o financiamento direto do serviço universal (e.g. Itália, Espanha e Noruega), subsídios para outras atividades como SIEG (e.g. Bélgica e Reino Unido) e subsídios através de benefícios fiscais (e.g. França).

Transversalmente à maioria dos operadores postais, a percentagem de receita atribuída ao serviço universal tem vindo a decrescer gradualmente⁴¹. Para mitigar os efeitos da queda de tráfego, os operadores têm procurado reduzir os custos de serviço, bem como estabilizar as receitas.

⁴¹ Fonte: ANACOM, Serviços Postais - 3.º trimestre de 2021, novembro 2021.

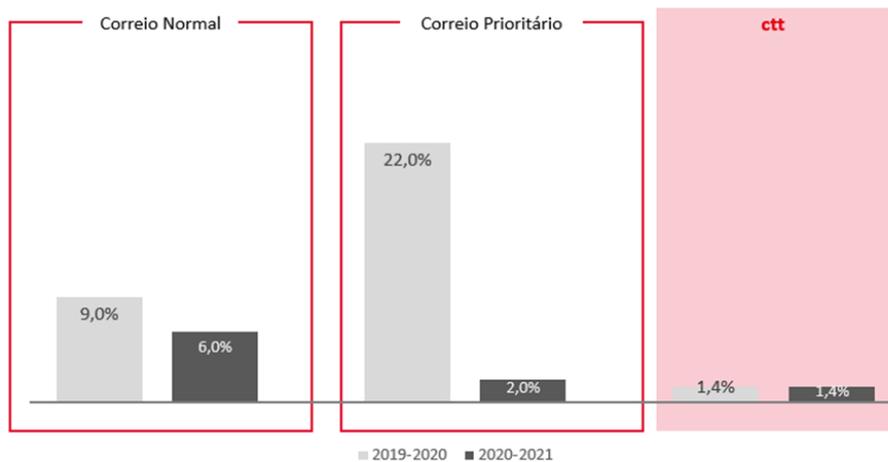
Evolução trimestral do tráfego de serviço universal em Portugal (2013-2021)⁴²



Em paralelo com a redução dos custos operacionais, vários operadores destacaram o aumento das tarifas dos serviços postais como um fator essencial para a manutenção (ou crescimento) das receitas da atividade de correio. Têm-se observado, na generalidade dos operadores postais europeus, aumentos de preços significativos nos últimos anos nos principais produtos postais, principalmente ao nível do correio prioritário. No caso português, o serviço postal é totalmente financiado pelos utilizadores, através do preço dos serviços e sem recursos a qualquer financiamento público direto. O último aumento de preços do correio comunicado pelos CTT (2021) fixou-se nos 1,35%⁴³ (cap de acordo com os limites estabelecidos pelo regulador), significativamente abaixo dos aumentos médios verificados noutros países europeus. A rentabilidade do negócio de Correio nos CTT tem reduzido, tendo o negócio de Correio apresentado um EBIT negativo no 2T21, com uma margem EBIT de -3,6%, e próximo a zero no 3T21, com uma margem EBIT de 0,8%.

Aumento médio das tarifas postais nos operadores europeus⁴⁴

(% aumento sobre a tarifa em vigor no ano anterior)



⁴² Fonte: ANACOM, Serviços Postais - 3.º trimestre de 2021, novembro 2021.

⁴³ Nota: Atualização correspondente a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas (não contemplada os preços dos serviços reservados (serviços de citações e notificações postais), nem a oferta do serviço universal a remetentes de envios em quantidade, aos quais se aplica o regime de preços especiais.

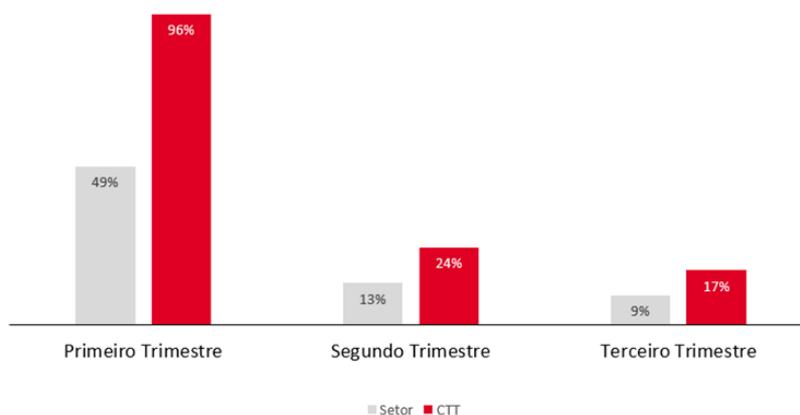
⁴⁴ Fontes: IPC, Website operadores, dados internos. Análise interna. Nota: Considerados os seguintes operadores na análise: An Post, Bpost, Correos, Croatian Post, CTT, Cyprus Post, Czech Post, Deutsche Post DHL Eesti Post, Hellenic Post-ELTA, Iceland Post, Latvian Post, Le Groupe La Poste, Lithuania Post, Magyar Posta, Österreichische Post, Poczta Polska, POST Luxembourg, Posta Romana, Poste Italiane, Posten Norge, Posti Group, PostNL, PostNord Denmark, PostNord Sweden, Royal Mail, Slovenska Posta, Swiss Post.

Expresso e Encomendas

O mercado de expresso e encomendas continua a demonstrar um crescimento significativo onde, em 2020, o volume cresceu cerca de 15,6% nos operadores postais a nível internacional face ao período homólogo. Destaca-se que este valor não permite comparabilidade direta com o crescimento anual, pretendendo apenas situar o crescimento acentuado no ano de 2020⁴⁵.

Em Portugal, nos primeiros nove meses de 2021, o mercado cresceu 22%⁴⁶. De notar, que de modo geral, metade das aquisições por parte dos operadores tende a ser de empresas no segmento de encomendas e logística e que um terço das empresas compradas se encontra em mercados onde os operadores procuram diversificar o seu negócio⁴⁵.

Crescimento médio do tráfego de Expresso e Encomendas nos operadores postais⁴⁶ (% de variação do volume face ao ano anterior)



Este crescimento deve-se essencialmente ao aumento das encomendas B2C, potenciado pelo crescimento contínuo do comércio eletrónico. Em Portugal, o número de *e-buyers* correspondeu a 4,4 milhões de portugueses em 2020. Em 2021, estimou-se uma taxa de crescimento acima de 20%. Este crescimento dá-se através do aumento da periodicidade de compra, do preço médio do cabaz, em resultado da satisfação na experiência de compra⁴⁷.

⁴⁵ Fonte: International Post Corporation, "Global Postal Industry Report 2021".

⁴⁶ Fonte: ANACOM - Informação estatística histórica, e dados internos.

⁴⁷ Fonte: CTT *e-commerce Report 2021*.

Evolução do perfil do e-buyer português em 2021⁴⁸

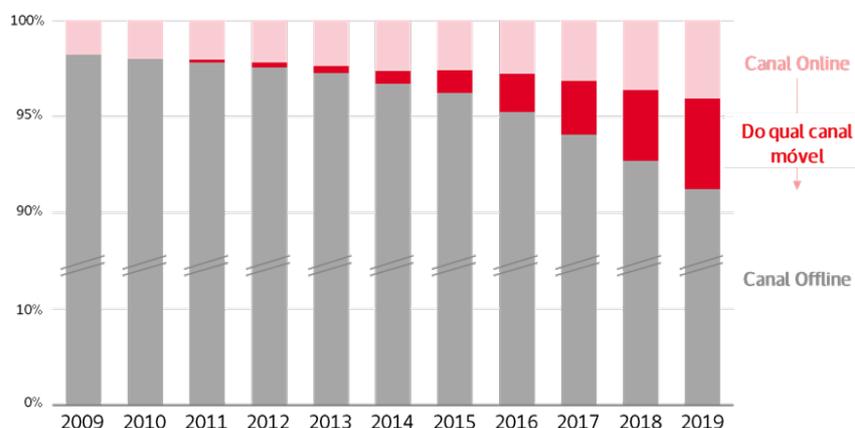
	2019	2020	2021	Evolução anual 20-21
Número médio de compras Anual	15,8	-18,7	20,4	+9%
Número médio de produtos Por compra	3,8	4,3	4,9	+14%
Gastos em e-commerce Anual	807,2€	997,8€	1.075,10€	+8%
Valor médio de compra	51,1€	53,36€	52,65€	-1%

Em Portugal, as encomendas com entrega até 2 dias representam 45,6% das compras *online*, tendo aumentado 5,1 p.p. face a 2020. As entregas no próprio dia aumentaram para 5% em 2021⁴⁹.

Em 2021, o telemóvel cresceu significativamente como dispositivo eleito ao longo da *customer journey* (52,4% das compras são feitas através deste dispositivo). O preço, é um dos principais *drivers* que leva à compra *online*. Nos pagamentos, verifica-se a conveniência de meios de pagamento como a Paypay (48,6% das compras *online*) e MBWay (39,2%)⁴⁹.

Evolução da quota de vendas *online*⁵⁰

(% do total de vendas mundiais)



Quanto aos canais de compra, os consumidores mostram preferência pelos *sites* da marca (68,9% dos inquiridos) e por *marketplaces* (68,1%).

Em paralelo, com o crescimento do comércio eletrónico, verificou-se uma tendência de aumento dos níveis de comércio transfronteiriço. Após o fim da pandemia, 24,1% dos *e-sellers* perspetivam internacionalizar a sua atividade. Desde 2014, o volume de vendas *online* provenientes de lojas *online*

⁴⁸ Fonte: CTT *e-commerce Report 2020* e CTT *e-commerce Report 2021*.

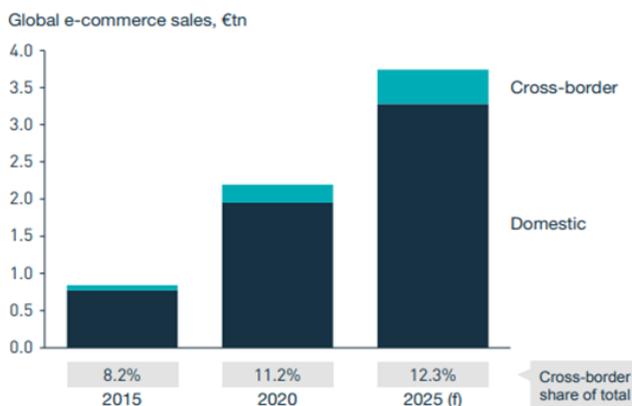
⁴⁹ Fonte: CTT *e-commerce Report 2021*.

⁵⁰ Fonte: International Post Corporation, "*Global Postal Industry Report 2020*".

estrangeiras quadruplicou, sendo expectável que em 2024 este volume ultrapasse os 400 biliões de euros e represente 12% da totalidade do comércio eletrónico, segundo a Euromonitor⁵¹.

Volume global de vendas e-commerce (€ tn)⁵¹

Tráfego mundial



Para além do crescimento no volume de receitas (em média +21,0% em 2020) associado ao aumento do tráfego de encomendas de *e-commerce*, as margens operacionais também apresentaram uma subida face a 2019 (6,2% em 2020 versus 3,9% em 2019)⁵². A concorrência feroz conduziu à competição pelo preço, levando os operadores a adotar estratégias de preço promocionais (como, por exemplo, oferecer a taxa de entrega) para fazerem face ao elevado poder negocial dos expedidores de elevada dimensão. Por outro lado, os operadores encontram-se ainda a investir na melhoria do serviço de entrega de encomendas, investindo na sua rede de distribuição, em recursos humanos, adquirindo empresas do setor de encomendas e logística, entre outros.

No mercado ibérico, também se verifica a tendência global de crescimento do mercado de expresso e encomendas. Em Portugal, estima-se que o valor gasto pelos portugueses em compras *online* tenha atingido os 4,4 mil milhões de euros. Em 2020, o número de *e-buyers* foi de 4,41 milhões de portugueses⁵².

Relativamente à origem dos bens adquiridos, em Portugal, existe uma tendência para comprar em *sites* portugueses (55,8% dos *e-buyers*), tendo como segunda opção o país vizinho para realizar as suas compras (17,2%). Espanha ultrapassou a China (15,1%) que vinha continuamente a ser o país estrangeiro onde os portugueses mais adquiriam bens⁵².

A conveniência (maior facilidade quando comparado com as lojas físicas) e a possibilidade de comprar a qualquer hora, são as principais razões apresentadas pelos *e-buyers* para comprarem *online* (com 74,2% e 62%, respetivamente), mas continuam ainda a privilegiar no seu processo de compra as promoções/preços mais baixos (56,3% e 52,4% respetivamente)⁵².

⁵¹ Fonte: International Post Corporation, "Global Postal Industry Report 2021.

⁵² Fonte: CTT *e-commerce Report 2021*.

Mercados financeiros⁵³

O ano de 2021 continuou a tendência do ano anterior e registou valorizações nos principais ativos de risco. Os mercados acionistas desenvolvidos e as matérias-primas registaram ganhos, ao contrário do mercado obrigacionista que registou desvalorizações.

O mercado acionista, observando o índice *FTSE Global All Cap Total Return Index*, que engloba mercados desenvolvidos e emergentes, teve uma valorização de 18,5% em 2021. A tendência foi altista praticamente durante todo o ano. Dentro do mercado acionista, o maior destaque é o setor bancário europeu, que teve uma valorização de 42%, muito suportado pelas perspetivas do retomar da distribuição de dividendos e aumento na taxa de juro.

A evolução da taxa de juro a 10 anos na Alemanha foi caracterizada por momentos distintos. No primeiro semestre de 2020 as expectativas de recuperação económica, suportadas nos progressos na vacinação, elevaram as taxas de juro dos -0,57% no final de 2020 para os -0,20% no final de junho. No período de verão, com o aparecimento da variante Delta, pressionaram novamente os juros de volta para os -0,50%. Nos meses de setembro e outubro de 2021, receios de que os níveis de inflação poderão ser mais duradouros do que anteriormente se antecipavam, elevaram os juros para -0,10%. O último mês do ano registou movimentos abruptos, numa primeira fase os receios iniciais da nova variante Omicron diminuíram os juros, mas ao contemplar-se uma variante menos nefasta, rapidamente recuperam para os -0,18% no final do ano.

O spread de crédito da dívida soberana portuguesa teve um comportamento de relativa estabilidade, com um valor médio de 60 pontos base ao longo do ano, variando aproximadamente entre os 50 e 70 pontos base. O spread de Espanha também teve um comportamento de estabilidade, com um valor médio de 67 pontos base. Itália registou um spread médio de 109 pontos base, denotando-se um aumento nos últimos meses do ano.

Os spreads de crédito de empresas registaram também um comportamento de alguma estabilidade, com o índice de *CDS Markit iTraxx Europe Senior* a 5 anos com um valor médio de 49 pontos base, tendo terminado o ano exatamente no mesmo valor de final de 2020.

O preço das matérias-primas teve uma subida muito significativa, em particular as matérias-primas energéticas. O preço do Brent valorizou 50%, terminando o ano nos 77,8\$ o barril. No mercado europeu, destaque para o preço do gás natural, com os contratos de futuros para o mês seguinte no mercado dos Países Baixos a valorizarem 243%. Em Portugal e Espanha, o preço da eletricidade para o mês seguinte no mercado grossista OMIP valorizou 274% em 2021, para os 210€ o MWh (tendo atingido um pico nos 408€ MWh em dezembro).

A volatilidade no mercado acionista foi relativamente contida em 2021, ainda que em valores mais altos aos registados no ano 2019 pré-pandemia, com um valor médio de 20 pontos observando o índice de volatilidade do EuroStoxx 50. Por outro lado, justifica destacar a significativa subida na volatilidade implícita no mercado de taxa de juro no último trimestre do ano. Observando o índice *Merrill Lynch Swaption Option Volatility Estimate Euro 6 Meses*, denota-se uma valorização dos 31 pontos base no final de 2020 para os 61 pontos base no final de 2021.

No mercado de câmbios, o Euro desvalorizou nominalmente 5,2% quando comparado com as 19 moedas dos principais parceiros comerciais da Zona-Euro, desvalorizou 7% face ao Dólar Norte-Americano e valorizou 6% face à Libra Esterlina.

⁵³ Fonte: Bloomberg.

Sistema bancário português⁵⁴

Da análise aos dados dos primeiros 9 meses de 2021 do sistema bancário português, constatamos uma estrutura de balanço com um aumento do ativo total de 7% para 440,7€ mil milhões, quando comparados com final de 2020. Para esta variação contribuiu sobretudo o aumento de disponibilidades em bancos centrais, com um contributo negativo da carteira de títulos de dívida pública. Os depósitos de clientes mantêm-se em valores muito elevados, representando 67,7% do ativo, e o financiamento junto de bancos centrais atingiu em setembro 9,2% do ativo, uma tendência partilhada com outros bancos da zona euro, no contexto da política monetária de suporte à liquidez do sistema bancário. O rácio de transformação diminuiu dos 84,7% no final de 2020 para os 82,5% em setembro de 2021.

A qualidade dos ativos manteve a sua tendência de melhoria iniciada em 2016, com o rácio de empréstimos não produtivos brutos (NPL) a atingirem os 4% e de 1,8% líquidos de imparidades. Consultando as últimas informações disponíveis até novembro de 2021, destacamos o montante de apenas 0,1% da carteira de crédito a particulares ainda sobre as moratórias introduzidas no contexto da pandemia. As Sociedades não financeiras tinham 1,4% do total de empréstimos em moratória, uma significativa redução face aos 33,3% registados no final de 2020.

A rentabilidade nos primeiros 9 meses de 2021 mostrou melhorias, com a rentabilidade do ativo a atingir os 0,46% e a rentabilidade do capital próprio 5,4%. O aumento da rentabilidade deveu-se sobretudo à diminuição de imparidades de crédito, com o custo do risco a atingir os 0,37%. Também o rácio *cost-to-income* manteve a tendência descendente, ao atingir os 53,3%.

No que respeita à Solvabilidade, o rácio de fundos próprios totais atingiu os 17,8% e o rácio de fundos próprios principais 15,2%, o que compara com os 18% e 15,3% respetivamente no final de 2020.

2.1.3 Enquadramento regulatório

Setor postal

O **contrato de concessão do serviço postal universal (SPU)** de 01.09.2000, manteve-se em vigor até 31.12.2021, para além do seu termo – 31.12.2020, na sequência da respetiva prorrogação unilateral determinada pelo Governo, nos termos da alínea a) do artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro. Discordando da referida prorrogação, à luz dos termos do contrato, em fevereiro de 2021, os CTT desencadearam um procedimento formal destinado à resolução das questões relacionadas com a sustentabilidade do atual contrato de concessão relativo aos anos de 2020 e 2021. Neste contexto, e seguindo o entendimento do Estado no sentido de que o mecanismo adequado para a resolução das referidas questões seria a via arbitral, os CTT iniciaram um processo de arbitragem contra o Estado Português, na qualidade de concedente, em 11.06.2021. Tal processo visa tutelar os direitos dos CTT, em concreto: (a) os impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (no valor estimado de cerca de 23 M€), da pandemia associada à COVID-19, bem como das medidas públicas adotadas nesse contexto, à luz, em especial, das cláusulas do contrato de concessão que regulam a alteração das circunstâncias; e (b) a compatibilidade legal, impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (no valor estimado de cerca de 44 M€), da decisão de prorrogação do contrato. O processo corre os seus termos, iniciando-se em breve a fase de produção de prova. Os valores supramencionados correspondem aos montantes a que os CTT, com os dados disponíveis, consideram ter direito, estando sujeitos a atualização, apreciação e decisão no processo, que se encontra em curso.

⁵⁴ Fonte: Banco de Portugal, “Sistema Bancário Português: desenvolvimentos recentes - 3.º trimestre de 2021, dezembro 2021.

Pelo Despacho n.º 1849/2021, de 18 de fevereiro, o Governo criou um grupo de trabalho, com o objetivo de proceder à análise da evolução do SPU, bem como para avaliar a necessidade de introdução de ajustamentos no âmbito do SU e das obrigações do respetivo prestador. Em 03.11.2021, o Conselho de Ministros aprovou a Resolução n.º 144/2021 de 23.09.2021, determinando a abertura de um procedimento de ajuste direto tendente a designar os CTT como prestador do SPU.

A 29.04.2021, a ANACOM aprovou um conjunto de decisões relativas à prestação do SPU após o termo da atual concessão. As decisões referem-se aos seguintes assuntos: (i) critérios de formação dos preços, (ii) parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho, (iii) conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do SPU, (iv) a metodologia de cálculo dos custos líquidos do SPU, (v) informação a prestar pelo(s) prestador(es) de SPU aos utilizadores, e (vi) admissibilidade da distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio.

Em 23.12.2021 Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 05.02.2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07.02.2022. O novo contrato de concessão entrou assim em vigor e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31.12.2028. São as seguintes as principais alterações do novo enquadramento regulamentar decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. Em matéria de formação dos preços:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.
- O contrato estabelece que, para o ano de 2022, o qual funcionará como período de transição, os preços a implementar pelos CTT deverão respeitar uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021.

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

- Os critérios de qualidade passam a ser aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, igualmente para períodos de três anos, seguindo um conjunto de orientações claras: garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes da União Europeia e a importância relativa dos serviços postais que integram o SPU, e tendo em linha de conta os valores médios dos países da União Europeia, aplicáveis para cada indicador.
- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29.04.2021 vigorarão até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho; enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, designadamente em 2022, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais.
- Na eventualidade de incumprimento dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de

preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência.

3. Densidade da rede postal:

- Mantém-se o procedimento de definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, o qual prevê a decisão pela ANACOM mediante proposta dos CTT;
- Mantém-se em vigor os critérios atuais de definição de objetivos, com a obrigação adicional de garantir a existência de uma estação de correio por cada concelho, situação que já se verifica, após a reabertura de estações em sedes de concelho concluída voluntariamente pela Sociedade.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados à concessionária apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

Mantendo-se a situação de emergência de saúde pública de âmbito internacional, derivada da **pandemia de COVID-19**, Portugal permaneceu em estado de emergência até 30.04.2021, ao que se sucedeu a declaração de situação de calamidade, estando em vigor, desde 19.02.2022, a situação de alerta que se prolongará até 22.03.2022. Tal como no ano anterior, e ao abrigo da cláusula de força maior do contrato de concessão, os CTT continuam a implementar as normas de saúde pública emanadas das autoridades competentes, bem como a adotar as medidas complementares necessárias e adequadas para proteger trabalhadores(as) e utilizadores(as), e a assegurar o funcionamento e continuidade dos serviços postais. Os CTT continuam a reportar periodicamente o estado da situação da rede postal ao Governo, na qualidade de contraparte no contrato, e à ANACOM, a autoridade reguladora responsável pela fiscalização da prestação do SPU, até 21 de fevereiro de 2022. Por deliberação de 28.10.2021 a ANACOM deferiu o pedido dos CTT relativamente à dedução dos registos, em todos os fluxos nacionais, afetados diretamente pela pandemia de COVID-19 para efeitos de cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) do ano de 2021.

A proposta de **preços do SPU** apresentada pelos CTT em 17.02.2021 foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 25.03.2021⁵⁵. Os preços subjacentes à referida proposta, cumprindo os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 01.04.2021. Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 1,35%, não incluindo a oferta do SPU a remetentes de envios em quantidade, aos quais se aplica o regime de preços especiais.

Os **preços especiais dos serviços postais que integram a oferta do SPU** aplicáveis a remetentes de envios em quantidade foram também atualizados⁵⁶ em 01.04.2021, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 25.03.2021. As atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 1,72% para o ano de 2021, refletindo também o efeito da atualização dos preços dos serviços reservados (serviços de citações e notificações postais) e dos preços especiais do correio em quantidade.

⁵⁵Nos termos dos critérios de formação de preços definidos por deliberação da ANACOM de 12.07.2018, complementada por deliberação de 05.11.2018, ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

⁵⁶ Cfr. artigo 14.º-A da Lei postal, com a redação introduzida pelo artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

A 24.06.2021 a ANACOM determinou a taxa de custo de capital a ter em conta nos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT em 2021, a qual foi fixada em 7,4712%, nos termos da metodologia aprovada por aquela autoridade em 2019.

Por decisão de 02.09.2021, ratificada em 06.09.2021, a ANACOM aprovou a declaração de conformidade dos resultados do **sistema de contabilidade analítica** dos CTT, referente ao exercício de 2018, bem como a decisão final relativa às determinações de melhoria do sistema, na sequência da respetiva auditoria, e o relatório da audiência prévia. As determinações manter-se-ão em vigor após 2021, até à aprovação de uma nova decisão sobre esta matéria.

Setor financeiro

A agenda regulatória europeia e nacional foi novamente dominada, no ano de 2021, pela crise pandémica de COVID-19. A preocupação em garantir o financiamento às empresas foi prorrogado durante o decurso de 2021, não só através de medidas das moratórias como através da proteção adicional concedida no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

Devido à crise pandémica, no plano nacional e europeu, o começo de 2021 foi marcado pela atualização da data-limite de adesão e aplicação das Moratórias Gerais de pagamento, por forma a garantir o contínuo financiamento às empresas e às famílias. Para acompanhar a reativação, em dezembro de 2020, das Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) relativas a moratórias legislativas e não-legislativas sobre reembolsos de empréstimos aplicadas à luz da crise da COVID-19, o Banco de Portugal publicou em janeiro a Carta Circular n.º CC/2021/00000001. A Carta Circular, assim como as Orientações da EBA, estipulou como prazo de adesão e aplicação das Moratórias a data-limite de 31 de março de 2021, tendo contudo aplicado duas restrições – um limite temporal máximo e a introdução de requisitos de reporte. O limite temporal determinou que as moratórias concedidas após 30 de setembro de 2020 apenas podiam beneficiar destas medidas por um período máximo de 9 meses. A segunda restrição impôs requisitos obrigatórios de reporte de documentação sobre a avaliação da reduzida probabilidade de pagamento, exigindo que as instituições submetessem, às autoridades competentes, um plano descritivo do processo, fontes de informação e responsabilidades inerentes à avaliação de potenciais situações de “*unlikeliness to pay*” a exposições/mutuários sujeitos a moratórias gerais de pagamento.

Com a cessação das medidas de apoio relativamente à moratória pública bancária, foi posteriormente publicado o Decreto-Lei n.º 70-B/2021 de 6 de agosto, que veio estabelecer medidas de proteção para os clientes bancários abrangidos pelas medidas excecionais e temporárias de proteção de créditos, alterando igualmente o regime relativo à prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito. Com este diploma, definiu-se que, no âmbito do PARI, deve passar a ser promovida a avaliação de eventuais indícios de degradação da situação financeira do cliente bancário no prazo de 30 dias anteriores à data de cessação da moratória, devendo ser apresentadas propostas adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades dos clientes tendo em vista a prevenção dos incumprimentos, no prazo de 15 dias anteriores à cessação dessa moratória. No âmbito do PERSI, o diploma definiu ainda que os clientes que venham a ser integrados neste procedimento nos 90 dias subsequentes à cessação da moratória mantêm as garantias previstas no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, pelo período de 90 dias a contar da data de integração em PERSI (caso não ocorresse entretanto o pagamento ou acordo entre as partes), designadamente a garantia contra a resolução do contrato ou contra a interposição de ações judiciais por parte da instituição mutuante.

O ano de 2021 ficou igualmente marcado pela regulamentação de matérias relativas à organização das instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal, nomeadamente em matéria de governo interno, de recursos organizativos, técnicos, materiais e publicitários.

Como forma de clarificar o regime aplicável às instituições de pagamento e de moeda eletrónica, foi publicado pelo Banco de Portugal o Aviso n.º 2/2021 relativo à definição do quadro regulamentar aplicável a estas entidades, nas quais se insere a Payshop. Este aviso veio atualizar o enquadramento regulamentar quanto às matérias relativamente às quais as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica ficam sujeitas à supervisão do Banco de Portugal. Em resultado, o Aviso fez uma remissão seletiva para determinadas disposições do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, passando a ser aplicáveis àquelas instituições as regras de governo interno decorrentes deste último.

Ainda no plano nacional, o Banco de Portugal publicou o Aviso n.º 4/2021 que regulamenta a tipologia e o registo das agências e o enquadramento aplicável às extensões de agências. Este aviso veio definir a segregação de espaços das agências quando as mesmas sejam partilhadas com outras instituições, sejam elas financeiras ou não, e determinou que estas devem ter afetos à sua área de atendimento meios técnicos, materiais e publicitários que garantam o uso exclusivo pela própria instituição assim como a clara identificação da instituição atuante.

Adicionalmente, motivado pela necessidade de as entidades assegurarem um grau de resiliência elevado, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros aprovou em 2021 novas recomendações sobre gestão de continuidade de negócio, com o objetivo de refletir para o ordenamento jurídico português, o quadro legislativo e regulamentar harmonizado a nível europeu e os princípios do Comité de Supervisão Bancária de Basileia sobre gestão do risco operacional e resiliência operacional.

No plano europeu, a EBA procedeu à revisão das Orientações sobre políticas de remuneração sãs, sobre governo interno, sobre e avaliação da adequação dos membros dos órgãos sociais e dos titulares de funções essenciais. As Orientações relativas a políticas de remuneração sãs (EBA/GL/2021/04) foram atualizadas no sentido de clarificar algumas das disposições constantes das Orientações anteriores relativas a pagamentos decorrentes da cessação antecipada de funções e a prémios de permanência com vista a reforçar o enquadramento específico aplicável a estes tipos de remuneração. As Orientações sobre governo interno (EBA/GL/2021/05) vieram atualizar as Orientações anteriores de acordo com os diplomas relevantes na União Europeia, sendo que a este respeito, o Banco de Portugal informou que a maioria das alterações introduzidas haviam sido antecipadas, constando no seu Aviso n.º 3/2020. Por fim, as Orientações conjuntas da EBA/ESMA em matéria de avaliação da adequação dos membros dos órgãos sociais e dos titulares de funções essenciais (EBA/GL/2021/06) visaram igualmente consagrar as alterações legislativas europeias decorrentes de alguns diplomas europeus, principalmente em matéria de combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Relativamente à atividade seguradora, salienta-se a publicação pela ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) da Carta Circular n.º 1/2021 de 6 de abril quanto à informação ao mercado relativa aos deveres de reporte em matéria de distribuição de seguros e de resseguros. Esta Carta Circular teve como objetivo facilitar a preparação dos diversos reportes previstos na Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R de 30 de dezembro, que as entidades obrigadas têm que efetuar no decurso do ano de 2021, em particular de (i) Informação sobre mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório utilizados para distribuição de produtos de seguros, e entidades excluídas, (ii) publicação dos documentos de prestação de contas anuais, (iii) Listagem de pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros (PDEDS), e (iv) Relatório relativo à gestão de reclamações.

Com a crescente preocupação no combate à corrupção, foi publicado a 9 de dezembro o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, criando o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelecendo o regime geral de prevenção da corrupção. Decorrente deste diploma, destaca-se que as pessoas coletivas em Portugal

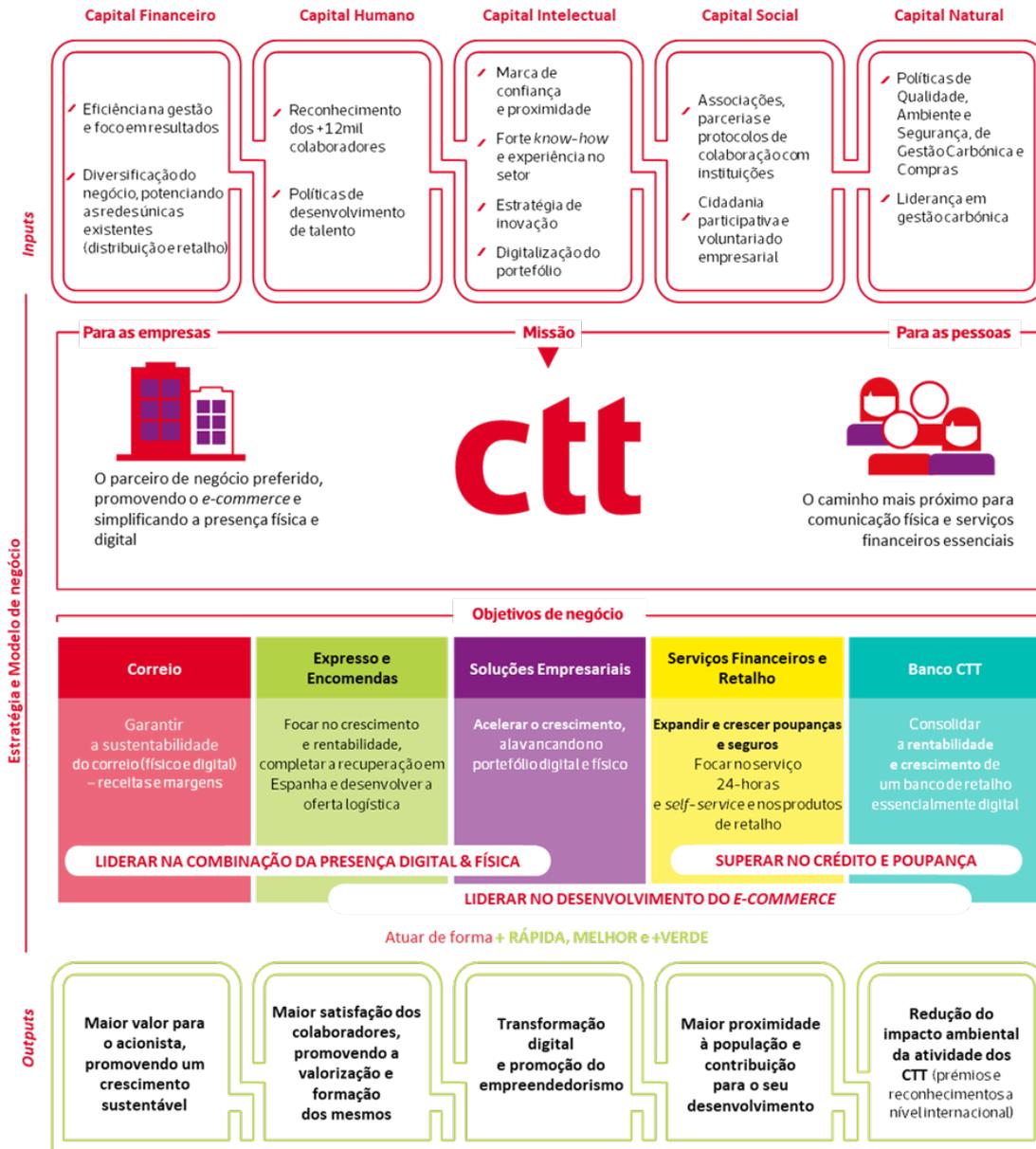
(ou sucursais em território nacional) que empreguem 50 ou mais trabalhadores devem implementar um programa de cumprimento normativo que inclua pelo menos um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias.

Por fim, o ano de 2021 encerrou com a publicação da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, que estabelece regime geral de proteção de denunciante de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União. Este diploma prevê a criação de um regime geral de proteção daqueles que, de boa-fé, e com base em informações obtidas em contexto profissional que razoavelmente consideraram verdadeiras, denunciem ou divulguem infrações ao direito da União Europeia, ou atos de criminalidade violenta, especialmente violenta ou altamente organizada. Para o efeito, e para além das necessárias medidas de proteção contra atos de retaliação, prevê-se que as pessoas coletivas de certa dimensão ou que se dediquem a certas atividades, criem canais de denúncia e estabeleçam procedimentos de análise de denúncias que garantam a confidencialidade e segurança das informações recebidas.

2.2 Linhas estratégicas

GRI 102-2, 102-6, 102-15, 102-45, GRI 203-1, 203-2

Ligamos pessoas e empresas com entrega total!



A estratégia dos CTT mantém o seu foco na transformação da empresa, associada ao contexto desafiante e em disrupção onde está envolvida, focando no crescimento de áreas de negócio como o Expresso e Encomendas, Banco CTT e Serviços Financeiros e Retalho, enquanto procura garantir a sustentabilidade do negócio de Correio. Os CTT procuram assim diversificar cada vez mais o seu negócio e reduzir a dependência no negócio de Correio, tentando atingir maiores níveis de eficiência para garantir a sustentabilidade do negócio e da Empresa. Os CTT acreditam que têm um papel único, liderando na combinação da presença física e digital e sendo um dos principais impulsionadores do desenvolvimento do comércio eletrónico em Portugal, quer seja junto de grandes clientes quer seja no apoio ao tecido empresarial das pequenas e médias empresas, contribuindo para a modernização e transformação digital. Por outro lado, os CTT reforçam o valor da proximidade que têm junto da população, através de comunicação física e de serviços financeiros com soluções de poupança, crédito e seguros, alcançada através das suas redes operacionais e de retalho e do canal digital.

Especificamente em 2021 implementámos diversas iniciativas que contribuem para a sustentabilidade a longo prazo, como ilustram os seguintes exemplos:

- Sustentabilidade **económica**: consolidação da estratégia de *turnaround* em Espanha, com aumento da quota de mercado, de escala e eficiência operacional, atingindo *break-even* e contribuindo positivamente para o EBITDA; investimento para aumentar a capacidade no tratamento de encomendas em Portugal e responder ao crescimento dos volumes; acordo de parceria entre Banco CTT e a Sonae Financial Services, tornando o Banco a entidade gestora do portfólio de produtos e serviços financeiros com marca Universo; aquisição da empresa NewSpring Services, uma empresa de referência no setor de BPO e *contact centres*, fortalecendo a oferta CTT no segmento de soluções empresariais; criação de *joint-venture* com empresa chinesa de logística, YunExpress, para gerir o negócio de rede de cacifos; consolidação do serviço de entregas em 2 horas, estabelecendo parcerias com Worten, NOS e Zomato; lançamento de novo serviço para empresas criarem campanhas *online*, em parceria com empresa do universo Omnicom Media Group; parceria com Santos e Vale para a prestação do serviço de entrega de carga, com vista ao *turnaround* deste segmento nos CTT.
- Sustentabilidade **social**: conclusão do processo de reabertura das 33 lojas CTT em sede de concelho; relançamento do projeto de voluntariado com a EPIS, onde mentores e voluntários apoiam jovens em risco de insucesso escolar; lançamento de campanha de promoção do cinema nacional, através da Cine-Caravana que levou o cinema português às praças e jardins de 27 cidades, de norte a sul, passando por todos os distritos; continuação do programa de Prevenção Rodoviária dos CTT, com resultados muito positivos e reconhecidos internacionalmente no âmbito da promoção da segurança rodoviária, vencendo o Prémio Internacional de Segurança Rodoviária Prince Michael e nomeados, a nível europeu, para o *Road Safety Award 2021*; continuação da parceria com o Pirlampo Mágico, com comercialização nas lojas CTT, revertendo o valor para crianças, jovens e adultos com deficiência intelectual e/ou multi-deficiência; consolidação da Conta Escolar Pré-Paga (*Wallet Escolar*) que permite aos municípios gerir, centralmente, o fornecimento de refeições e implementar a nível municipal um sistema integrado de pagamentos; ampliação da solução de comércio local e de criar lojas *online*, impulsionando o *e-commerce* e apoiando o processo de transformação digital das pequenas e médias empresas.
- Sustentabilidade **ambiental**: aumento da frota ecológica; continuação da campanha "Uma Árvore pela Floresta" em parceria com a Quercus, vencedora da menção honrosa do prémio nacional de sustentabilidade; instalação de unidades de produção para auto-consumo de energia fotovoltaica; lançamento de embalagens reutilizáveis no âmbito do *e-commerce*, para que as mesmas sejam reutilizadas por *sellers* e *buyers*, com o objetivo de lançar soluções sustentáveis disruptivas e incentivar a economia circular; lançamento pelo Banco CTT de produto Investimento Sustentável, em parceria com a Zurich, um fundo que investe em ativos financeiros de empresas e instituições que prosseguem e promovem os Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável; vendas de enfeites de Natal produzidos através de máscaras usadas de proteção individuais descartáveis.

2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável

GRI 205-2, GRI 305-5, 306-2, GRI 403-9

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas refletem 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano.

Os CTT mapearam e priorizaram os ODS para a sua cadeia de valor⁵⁷, além de alinharem a sua estratégia de gestão ambiental com os ODS considerados prioritários para o setor num estudo do IPC. Para tal, foi utilizada a metodologia SDG Compass, desenvolvida pelo WBCSD, UN Global Compact e GRI. Este exercício relativo às metas ODS permitiu identificar potenciais impactes positivos ou minimizar/evitar impactes negativos, tendo em conta os riscos e as oportunidades. A maioria das metas já integra as atividades e programas dos CTT, sob diversos aspetos e constam do quadro de Compromissos ESG (ponto 1.6). No índice GRI (Anexo IV), os indicadores foram associados aos ODS correspondentes.

Os compromissos dos CTT estão alinhados com estes objetivos globais, com vista a um equilíbrio entre a criação de valor económico e a preservação do planeta e da dignidade humana.

Nesse sentido, este ano os CTT subscreveram os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas que se reportam a Direitos Humanos, Práticas Laborais, Práticas Ambientais e Anticorrupção, expressando a intenção de apoiar e difundir os referidos princípios na sua esfera de influência.

Os CTT comprometem-se a fazer com que os Dez Princípios se reflitam na estratégia, cultura e operações diárias da organização e a envolver-se em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas, em particular os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

No quadro abaixo apresenta-se o nível de desempenho no ano de 2021 face aos objetivos definidos pelos CTT para esse ano.

⁵⁷ Os CTT identificam diversas cadeias de valor e de fornecimento para as suas atividades de negócio que são distintas entre si. Neste exercício, adotou-se a cadeia de valor do negócio postal, expresso e encomendas, por ser uma das mais significativas.

	<p>Saúde e bem-estar</p> <p>Foco nas metas de prevenção e sinistralidade rodoviária</p> <p>Menos 5,2% acidentes e incidentes laborais que em 2020.</p>		<p>Educação de qualidade</p> <p>Foco nas metas de formação em resposta às necessidades dos trabalhadores/as</p> <p>Realizadas mais de 217 mil horas de formação, 16% acima do ano anterior.</p>
	<p>Energia acessível e limpa</p> <p>Foco nas metas de energia renovável e eficiência energética</p> <p>100% da energia elétrica consumida é produzida através de fontes renováveis.</p>		<p>Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>Foco nas metas das condições de trabalho e apoio às PME, nomeadamente do comércio local</p> <p>Lançados <i>plug-ins</i> CTT para algumas das ferramentas de gestão de vendas <i>online</i> mais usadas por pequenos comerciantes.</p>
	<p>Cidades e comunidades sustentáveis</p> <p>Foco na mobilidade elétrica e suave e na oferta carbonicamente neutra</p> <p>Aumento de 57% do número de quilómetros efetuados em veículos elétricos.</p>		<p>Consumo e produção responsáveis</p> <p>Foco no portefólio eco e na produção da economia circular</p> <p>Venda de enfeites de Natal da ToBeGreen, feitos a partir de resíduos de máscaras descartáveis e embalados com materiais reciclados.</p>
	<p>Ação contra a mudança global do clima</p> <p>Foco na gestão carbónica, na adesão a normativos internacionais e na educação ambiental</p> <p>Nível de Liderança e classificação A- no Carbon Disclosure Project 2021.</p>		<p>Paz, justiça e instituições eficazes</p> <p>Foco na anticorrupção e suborno, <i>governance</i> e ética e envolvimento com <i>stakeholders</i></p> <p>Processos judiciais públicos relacionados com a corrupção movidos contra a organização ou/as seus/suas trabalhadores/as: 0.</p>

2.4 Análise de materialidade

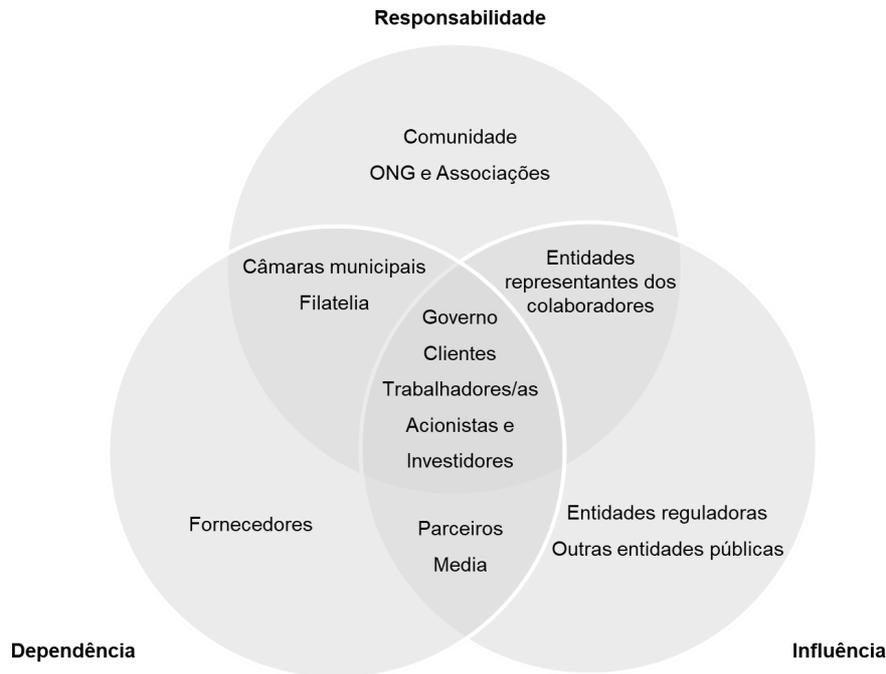
GRI 102-42, 102-47, 103-1

A análise de materialidade reflete contributos que resultam do último exercício de auscultação às partes interessadas (comumente designadas por *stakeholders*), realizado em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES - *Stakeholder Engagement Standard*.

A análise permitiu a identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos para a empresa e um exercício de mapeamento que levou à definição da estratégia de envolvimento com esses *stakeholders*, que tem vindo a ser aplicada sistematicamente.

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

Mapeamento das Partes Interessadas



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

A matriz de materialidade e os temas materiais

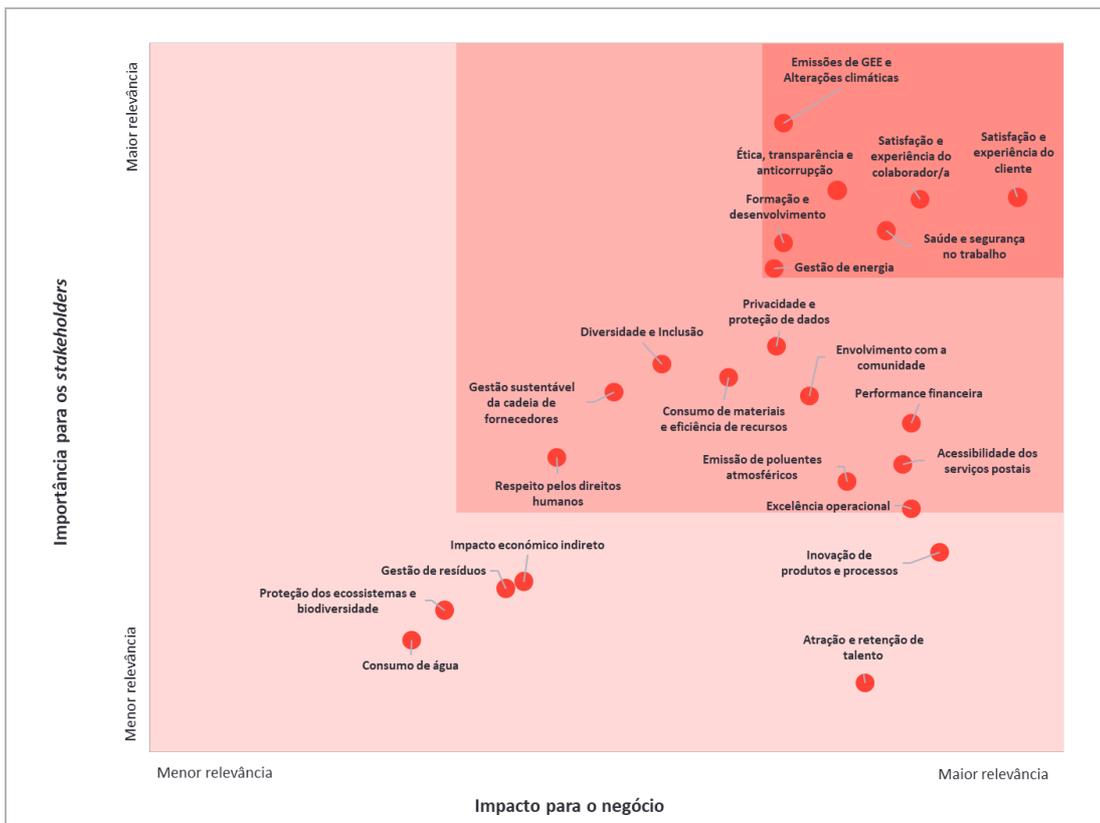
GRI 102-42, 102-47, 103-1

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

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

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

Matriz de materialidade



Fonte: Auscultação de stakeholders – Ernst & Young.

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

A estrutura do presente relatório e o destaque dado a cada tema resultam precisamente dos resultados da análise de materialidade e do nível de criticidade atribuído aos diversos temas. Os CTT continuam, contudo, a apresentar dados sobre as matérias menos críticas, uma vez que continuam a ser pertinentes para a prestação de contas, para o alinhamento com os ODS e para o próprio envolvimento com as partes interessadas. Alguns exemplos destes temas são o *marketing* sustentável, a biodiversidade e a igualdade de oportunidades.

No questionário, além das partes interessadas avaliarem a importância de cada um dos temas para os CTT, foram convidadas a pronunciarem-se relativamente à visão que têm da Empresa.

Nomeadamente, foi questionada a sua percepção sobre a atividade dos CTT e o elemento que recolheu maior reconhecimento, quer pelos/as trabalhadores/as, quer pelas partes interessadas externas, foi o da reputação da marca CTT, enquanto símbolo de credibilidade.

Uma matéria em que parece existir a necessidade de comunicar mais eficazmente com o exterior é a dos produtos ambientalmente responsáveis (ditos “verdes”). Esta questão foi a que mostrou um maior desvio entre as percepções internas e externas, com os *stakeholders* que veem de fora a mostrar um maior desconhecimento sobre a oferta da Empresa neste campo.

2.5 Diálogo com as partes interessadas

GRI 102-21, 102-43, 102-44

As diversas formas e meios de envolvimento utilizados traduzem-se em ações regulares de consulta e diálogo, assim como de monitorização das necessidades e satisfação dos *stakeholders*. Exemplos dessas formas de envolvimento são o pedido de preenchimento de inquéritos e, por outro lado, a resposta dos CTT, por escrito, a pedidos de informação de diversos investidores institucionais, analistas de *research*, além de outros investidores e do público em geral. Foram também realizadas reuniões internas com clientes, analistas de mercado e investidores, acionistas, acolhemos visitas, conferências, grupos de trabalho e painéis, e foram produzidas *newsletters* informativas. Foram emitidos, sempre de forma atempada, comunicados de informação privilegiada, ou sobre participações qualificadas referentes a transações e aquisições, exercícios periódicos de relato e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

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

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

Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

GRI 102-21, 102-34, 102-40, 102-41, 102-43, 102-44, 207-3

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Acionistas e investidores	<p>Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da empresa</p> <p>Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas</p> <p>Garantir o compromisso de assegurar a sustentabilidade da Empresa no longo prazo</p> <p>Garantir a criação de valor, através do alinhamento de interesses dos diversos <i>stakeholders</i></p>	<p><i>Reporting</i> trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios e contas semestrais e anuais, divulgados ao mercado e público em geral através do <i>website</i> dos CTT e da CMVM</p> <p>Participação em conferências, <i>roadshows</i>, reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado</p> <p>Esclarecimento de acionistas e outros investidores através da linha telefónica e da <i>mailbox</i> disponibilizadas para o efeito</p>	<p>Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social</p> <p>Comunicação permanente com analistas de mercado, procurando aumentar o número de analistas que fazem a cobertura da ação CTT</p> <p>Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através da participação em conferências, <i>roadshows</i>, reuniões, teleconferências e <i>webcasts</i> de divulgação de resultados e comunicação de <i>guidance</i> da gestão relativamente à estratégia empresarial</p> <p>Participação em <i>ratings</i> empresariais de ambiente e sustentabilidade</p>
Reguladores	<p>Qualidade de serviço do Serviço Postal Universal</p> <p>Preços do Serviço Postal Universal</p> <p>Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços</p> <p>Cumprimento das regras de concorrência</p> <p>Estabelecimento de uma relação de maior proximidade e diálogo para melhorar a eficácia da regulação</p>	<p>Informação sobre serviços</p> <p>Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão</p> <p>Reporte regular de indicadores</p> <p>Resposta regular a pedidos de informação e esclarecimentos</p>	<p>Procedimento de recolha e organização da informação para cumprimento das obrigações de reporte</p> <p>Cumprimento das obrigações de serviço universal em matéria de qualidade, preços e cobertura da rede</p> <p>Manutenção de um sistema de contabilidade analítica e cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU)</p> <p>Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência</p> <p>Resposta aos pedidos de informação dos Reguladores</p>

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Outras Autoridades Legais	Manutenção a acessibilidade à rede postal (lojas e postos) Manutenção de relações de cooperação com todas as entidades locais Auditorias Reuniões de esclarecimento Cumprimento legislativo	Boas práticas da empresa Estratégia da empresa Ética e transparência <i>Reporting</i> regular	Prestação regular de informação Cumprimento dos requisitos legais e contratuais Protocolo com Associação Nacional de Freguesias
Clientes	Melhoria da capacidade de resposta e envolvimento com o cliente – <i>customer care</i> Necessidade de melhoria das ferramentas de <i>self care</i> , de modo a simplificar o processo de resolução de problemas Incremento do detalhe de serviços, tais como <i>tracking</i> de encomendas, eventos de entrega, ligações de transporte Melhoria de comunicação com o cliente Processo de gestão de incidências mais eficaz Necessidade de uma melhor gestão das expectativas do cliente, cumprindo os procedimentos e os eventos programados/comunicados Fiabilidade e confiança Satisfação Segurança dos objetos postais (responsabilidade) Segurança das operações bancárias Cobertura geográfica e acessibilidade Responsabilidade e imagem ambiental	Canais de audição relacionados com qualidade de serviço SMS/e-mail Redes Sociais NPS Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Publicidade e acessibilidade da informação <i>Call center</i> /linhas de atendimento Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes	Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente 212 lojas Banco CTT Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios) Estudos sobre a adequação da oferta de produtos e serviços Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços)
Concorrentes	Participação em iniciativas de interesse comum <i>Benchmarking</i> setorial Disponibilizar acesso à rede	Participação em fóruns Participação em exercícios de <i>benchmarking</i> Representação em organismos do setor postal	Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Trabalhadores	Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Remunerações adequadas Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional Boas condições de trabalho Recompensa no desempenho com base no mérito Gestão participativa Manutenção das medidas de apoio social Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade Maior conciliação trabalho-família Condições de aposentação	Informação atempada Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo Reuniões de equipa Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, SMS, cartas, intranet) Formação Fóruns Sistemas de sugestões Inquéritos	Ampla divulgação de informação laboral Continuidade de Programa de Higiene & Segurança Avaliação das condições de trabalho Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica 98% dos trabalhadores abrangidos por formação Participação no Programa INOV+ Fórum Organizações para a Igualdade de Género Programas de <i>trainees</i> Integração de <i>trainees</i> em projetos de voluntariado
Sindicatos/Comissão de Trabalhadores	Proximidade na relação com as ERCT com vista ao seu envolvimento <i>Feedback</i> e propostas de abordagem nas temáticas laborais Gestão da contratação coletiva Respeito pelas suas opiniões/posições Negociação transparente Consulta em matérias de responsabilidade empresarial Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Manutenção das medidas de apoio social aos trabalhadores e familiares	Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo Comunicação interna escrita (revista, suportes eletrónicos, cartas, Intranet) Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante	Vigência do primeiro Acordo de Empresa da CTT Expresso 98,9% dos trabalhadores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva Celebração e vigência do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Celebração e vigência do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT Expresso

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Fornecedores	Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos Aumento do volume de novos fornecimentos Estreitamento de relações Registo de fornecedores para as diferentes categorias de compras Qualificação de fornecedores Avaliação de fornecedores	Portal de fornecedores Informação e comunicação dos projetos da empresa Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria Plataforma eletrônica	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes Convite a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados Implementação de uma plataforma eletrônica

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com os stakeholders e sua audição	Medidas adotadas
Comunicação social	<p>Acesso a informação fiável e relevante</p> <p>Comunicação ao mercado</p>	<p>Assessoria de Imprensa (contacto direto com média)</p> <p><i>Press Releases</i></p> <p>Conferências de imprensa</p> <p>Presença nas redes sociais</p> <p>Realização de reportagens</p>	<p>Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial</p>
Comunidade	<p>Cumprimento das obrigações do Serviço Público</p> <p>Presença no terreno e proximidade às populações</p> <p>Dinamização da economia local</p> <p>Capacidade de diálogo com parceiros locais</p> <p>Acessibilidade aos serviços</p> <p>Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais</p>	<p>Informação direta e personalizada</p> <p><i>Website</i> dos CTT</p> <p>Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais</p> <p>Contacto direto com o carteiro e atendedor</p> <p>Emissões filatélicas e edição de livros, entre outras peças. Temas: cultura, história, acontecimentos nacionais e internacionais, e à proteção da biodiversidade</p> <p>Outros produtos CTT com uma vertente ESG, como o Correio Verde ou as Entregas Verdes (efetuadas com distribuição elétrica) e as Embalagens CTT Eco reutilizáveis.</p>	<p>Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida em 95% das lojas CTT, com a construção da nova rampa na loja CTT de Odemira</p> <p>Comercialização do Pirlampo Mágico, <i>kits</i> “Uma Árvore Pela Floresta”, embalagens de enfeites de Natal CTT - ToBeGreen e vendas solidárias em prol do Instituto Português de Oncologia e da organização Animais de Rua</p> <p>73 participações em ações de voluntariado, pontuais e de continuidade, apesar do contexto pandémico limitar as ações presenciais</p> <p>Renovação das instalações das lojas CTT</p> <p>Iniciativas com apelo à participação pública, como a seleção dos projetos de compensação carbónica ou “Uma Árvore Pela Floresta”</p> <p>Medidas direcionadas para a melhoria da eficiência energética na eletricidade e combustíveis, incluindo o reforço da mobilidade sustentável</p> <p>Otimização do consumo de recursos</p> <p>Manutenção/aumento da taxa de valorização de resíduos</p> <p>Iniciativas de proteção da biodiversidade e sensibilização ambiental, com impacto nas emissões de GEE e de outras emissões poluentes</p>

Adesões e participações significativas

GRI 102-12, 102-13

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento

Sustentável, a APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade e a APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.

Os CTT são igualmente membros da APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, da COTEC – Associação Empresarial para a Inovação, da APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, do IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCG – Instituto Português de Corporate Governance, entre outras.

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

Os CTT foram eleitos em 2016 para representar Portugal durante quatro anos no Conselho de Operações Postais da UPU e deixaram de fazer parte do referido Conselho depois do 27º Congresso da UPU, que se realizou de 9 a 27 de agosto, em Abidjan (Costa do Marfim). São membros do IPC e, desde 2020, através do seu Presidente Executivo, Professor João Bento, os CTT passaram a integrar o Conselho de Administração com um mandato de três anos, em representação dos países do Sul dos Alpes. Na PostEurop, ocupam a posição de Vice-Presidente no grupo de trabalho Ambiente e de Presidente no Fórum de Inovação.

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

2.6 Ética empresarial

GRI 102-16, 102-17, 102-31, GRI 205-1, 205-2, 205-3

O “Código de Conduta CTT e Subsidiárias” tem por objetivo estabelecer laços de confiança consistentes entre o Grupo CTT e as suas partes interessadas (acionistas, clientes, depositantes, investidores, fornecedores, parceiros de negócio e sociedade em geral), bem como clarificar junto de todos os trabalhadores as regras de conduta a observar nas relações que estabeleçam, quer internamente, quer junto de entidades externas, destacando princípios fundamentais como os da igualdade, transparência, imparcialidade, legalidade e integridade, reforçando uma cultura comum no seio do Grupo.

De igual modo, o “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio”, não admite nenhum grau de tolerância em relação a condutas qualificáveis como assédio no trabalho, em qualquer das suas formas, por parte de trabalhadores para com colegas, clientes, parceiros ou quaisquer pessoas com as quais interajam.

Em alinhamento com as disposições dos Códigos de Conduta (“CTT e Subsidiárias” e “CTT e Banco”) e “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio”, este ano, 771 e 496 trabalhadores, respetivamente, concluíram com sucesso, ações de formação, em formato *e-learning*. No âmbito da formação sobre a prevenção do branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, foram ministradas diversas ações abarcando 2412 trabalhadores/as, essencialmente os que estão envolvidos/as diretamente na comercialização de produtos financeiros.

Compete à Comissão de Ética o acompanhamento e supervisão sobre a aplicação do “Código de Conduta CTT e Subsidiárias” e “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no

Trabalho”, existindo canais específicos para a comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, bem como definidos procedimentos para o seu tratamento, tendo sido atribuída à Direção de Auditoria e Qualidade a responsabilidade pelo suporte técnico ao nível da sua operacionalização, sendo assegurado o tratamento confidencial das comunicações recebidas e preservado o princípio da confidencialidade e não retaliação em relação às pessoas que reportem as irregularidades.

A Comissão centrou-se no acompanhamento sobre as comunicações rececionadas nos canais existentes ao nível de eventuais situações de violação do Código de Conduta, bem como na reformulação da abordagem do tema Ética no Grupo CTT, mais centrada no envolvimento na organização, na definição das temáticas mais prementes a endereçar, numa divulgação mais personalizada, envolvendo continuamente os *stakeholders*.

Em 2021, a Comissão de Ética recebeu sete comunicações que foram apreciadas e decididas, visando avaliar eventuais irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta e de combate ao assédio, das quais duas foram arquivadas por não se enquadrarem em matéria de ética/conduta, tendo as restantes sido analisadas pelo serviço competente.

Existe igualmente a figura do Provedor do Cliente do Grupo CTT que tem por missão a defesa e promoção dos direitos e garantias legítimos dos clientes, bem como contribuir para o fortalecimento da confiança nas relações entre o Grupo e os seus clientes, funcionando como instância de recurso para apreciação e resolução de reclamações não respondidas pelos serviços competentes ou com as quais o reclamante não se conforme.

Os CTT dispõem ainda de sistema para a comunicação de irregularidades relacionadas com matérias de fraude ou corrupção, crime bancário e financeiro, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, abuso de informação privilegiada e outras matérias que se encontram identificadas no RPCI – Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades, sendo a Comissão de Auditoria o órgão competente para a receção de tais comunicações, contando com a colaboração da Direção de Auditoria e Qualidade. No âmbito, não foi recebido qualquer caso para tratamento no âmbito do RPCI.

Estão implementados procedimentos preventivos em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e sobre a utilização do sistema financeiro por parte de pessoas e entidades alvo de sanções e medidas restritivas aprovadas pela Organização das Nações Unidas (ONU) e União Europeia (UE), abarcando os produtos financeiros prestados por conta própria, bem como os comercializados por conta de entidades com os quais os CTT têm acordos de parceria.

Em 2021, foram reportadas às autoridades competentes (Departamento Central de Investigação e Ação Penal da Procuradoria-Geral da República e Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária) 43 comunicações, envolvendo operações financeiras que ascenderam a cerca de 4,4 milhões de euros.

Nos CTT, estão em vigor procedimentos para a identificação de autores ativos e passivos de situações de suborno e corrupção com vista ao seu enquadramento jurídico-penal, sendo averiguadas denúncias e reclamações e analisados procedimentos e práticas que proporcionam ou configuram comportamentos irregulares e de corrupção.

Neste contexto, é de salientar a existência de canal específico para a receção de comunicação de irregularidades relacionadas com matérias de contabilidade, controlos contabilísticos internos, controlos de riscos, abuso de informação privilegiada, fraude ou corrupção, crime bancário e financeiro e branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, estando definidos procedimentos de receção, retenção e tratamento de tais comunicações.

De referir ainda que o “Código de Conduta CTT e Subsidiárias” contempla Norma de Conduta Individual alusiva à “proibição de práticas de corrupção e suborno e influências externas”, no âmbito da qual é consignada a interdição da prática da corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares. Em relação ao Banco CTT, o Código de Conduta é comunicado a todos/as os/a trabalhadores/as e membros dos órgãos sociais, além de estar disponível na Intranet e no *website* do banco.

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção, foram auditadas 125 lojas CTT, 65 Pontos CTT e 59 centros de distribuição postal, representando respetivamente 22%, 18% e 28% do universo elegível. No desenvolvimento de ações de investigação, ocorreram 4 rescisões de contratos de trabalho de trabalhadores efetivos e contratados a termo, por furto/violação de objetos postais (3 casos) e ilícitos de apropriação de bens/numerário (1 caso).

Todas as operações do Banco CTT são submetidas a avaliação de risco. Os clientes e transações efetuadas são objeto de análise, de acordo com o risco que podem representar em termos de utilização do Banco para fins de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo (em que se inclui o crime de corrupção).

Também as relações relevantes com contrapartes financeiras e não financeiras são sujeitas a um processo de *due diligence*, que visa evitar a realização de negócio com entidades que apresentem riscos de branqueamento de capitais ou possam representar riscos reputacionais, por estarem envolvidas em crimes financeiros ou associados a práticas de corrupção.

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

Cumprimento das obrigações éticas

GRI 102-13, 102-19, 103-2, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 419-1

Os CTT foram alvo de multas no âmbito de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços no valor de 87 699€. Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas *antitrust*, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.

Registaram-se 154 ocorrências ou processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (menos 21 que em 2020), 39 dos quais foram arquivados ainda em 2021. Foram também arquivados 173 processos de anos anteriores. Quanto ao pagamento de multas neste âmbito, registou-se o valor de 47 502€ (menos 40 103€, ou 54,2% menos, que no ano passado).

Os CTT garantem a salvaguarda das responsabilidades da empresa em matérias legais e cumprem o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC – International Chamber of Commerce, estando representados na Autorregulação Publicitária, de que são sócios, bem como o da APAN. Cumprem códigos/regulamentos, e.g. Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leais sobre Publicidade Ambiental, entre outros. Estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objetivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária.

O Código de Conduta da empresa é claro em relação a práticas de *marketing* e de publicidade, com obrigatoriedade de divulgação da informação correta e precisa sobre os produtos e serviços comercializados, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e as condições de pagamento.

Compete à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, a regulação e supervisão do setor postal. A atividade dos CTT, enquanto prestador do Serviço Postal Universal, é sujeita anualmente a dois tipos de auditorias.

- Auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço, bem como ao sistema de gestão de reclamações e pedidos de informação. Na sequência das auditorias referentes aos anos de 2016 e 2017, concluídas em 2018, a ANACOM definiu ajustamentos no âmbito do sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço, implementados em 01.07.2019. Aguardam-se os resultados do processo de auditoria referente aos anos de 2018, 2019 e 2020.
- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. A 14.09.2020 a ANACOM declarou a conformidade dos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT para os exercícios de 2016 e 2017 de acordo com a deliberação da ANACOM que determinou a reformulação daqueles resultados impondo novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária da Empresa. A declaração emitida pela ANACOM em 06/09/2021 sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2018 indica que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições regulamentares aplicáveis.

2.7 Gestão de riscos

2.7.1 Descrição do processo de gestão de risco

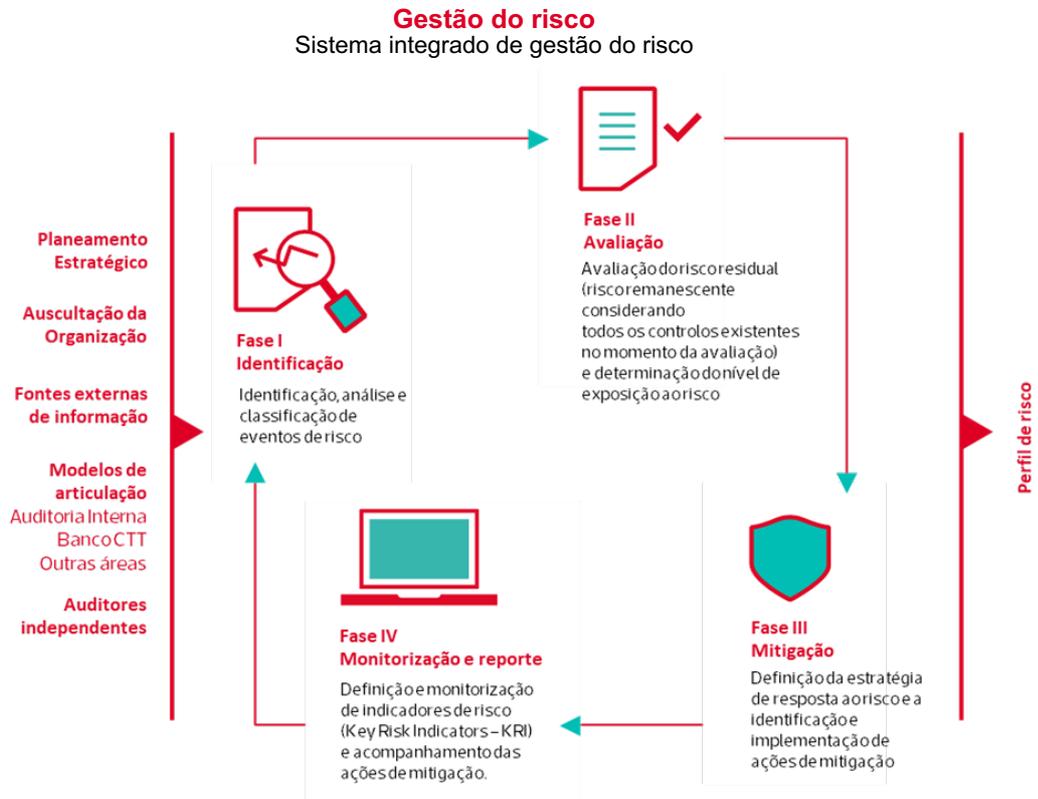
GRI 102-29, 102-30, 102-31, GRI 205-1

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

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

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

sequenciais e inter-relacionadas e alimentado por um conjunto de *inputs* tal como ilustrado na figura seguinte:



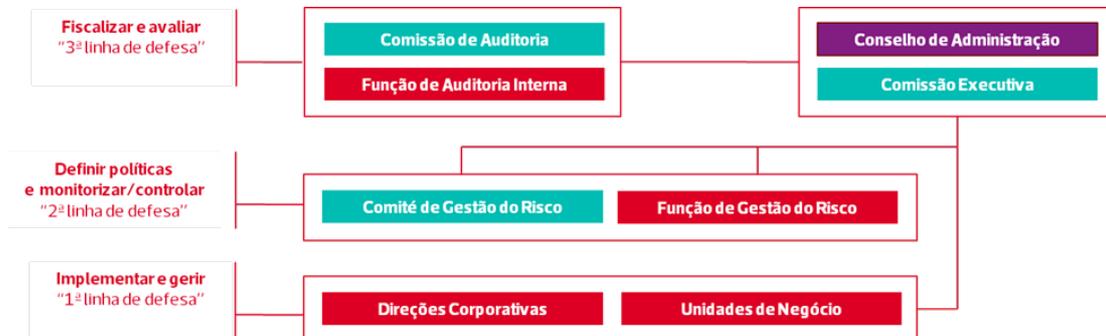
Os riscos identificados durante a Fase I são avaliados na Fase II segundo critérios qualitativos e quantitativos em termos de probabilidade de ocorrência, impacto e velocidade de materialização do efeito, de acordo com as diretrizes previstas no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco.

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

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

Modelo de Governo

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



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

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

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

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

A **função de gestão do risco**, assegurada pela área de Gestão do Risco na Direção de Auditoria e Qualidade, 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 e Qualidade, 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.

2.7.2 Identificação de riscos e resposta CTT

GRI 102-2, 102-11, 102-15, 102-43, 102-44, GRI 201-2, 203-1, 203-2, GRI 413-2

Pela sua relevância ao longo de 2021, destacamos na tabela seguinte a evolução dos principais riscos estratégicos e operacionais enfrentados pelos CTT:

Negócios impactados	Racional do risco	Evolução e mitigação
	<p>Incidentes cibernéticos Classe: Risco de interrupção do negócio O cibercrime é 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 bastante crítico. Motivo de particular preocupação é o crescimento em volume e grau de sofisticação dos ataques cibernéticos nomeadamente em contexto pandémico. A implementação do regime de teletrabalho para um número bastante alargado de trabalhadores (superior a 2 mil) representou um enorme desafio ao desempenho e segurança dos sistemas de informação dos CTT, fazendo aumentar, consideravelmente, o nível de exposição a este risco.</p>	<p>Os CTT continuaram a apostar no reforço de controlos tecnológicos de segurança e na formação dos seus trabalhadores sobre boas práticas de teletrabalho e consciencialização para o cibercrime. Paralelamente, prosseguiu o esforço de investimento em soluções de segurança de informação designadamente reforçando o padrão de robustez e qualidade e implementando procedimentos e ferramentas de controlo para a identificação de vulnerabilidades e ameaças.</p>
	<p>Condições do novo contrato de concessão do Serviço Postal Universal Classe: Risco de regulação O atual contrato de concessão do SPU, que estava previsto terminar no final de 2020, foi prorrogado por um ano, até 31 de dezembro de 2021. No contexto da configuração dos aspetos de execução do futuro contrato de concessão, o enquadramento legal e contratual que vier a ser definido, nomeadamente em termos de densidade, qualidade e preços, poderá apresentar um nível de exigência e complexidade das condições e obrigações que não salvguarde o esperado equilíbrio entre a continuidade e a sustentabilidade no cumprimento das obrigações do SPU.</p>	<p>O Governo aprovou a Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021 de 23 de setembro (RCM) que determina a prestação do SPU por um único prestador em todo o território nacional mediante a celebração de um novo contrato de concessão com a duração de 7 anos. Sublinhando que “não existe alternativa ou substituto razoável à prestação do SPU em território nacional pelos CTT”, o Governo conclui pela inevitabilidade de proceder a um ajuste direto para a celebração do contrato de concessão do SPU devendo, nesse âmbito, serem os CTT convidados a apresentar proposta. Já no decurso de 2022 os CTT celebraram o novo contrato de concessão para a prestação do SPU. O novo contrato entrou em vigor no dia 8 de fevereiro de 2022 e terá uma vigência de sete anos, incluindo um primeiro período de transição – a ocorrer em 2022 – seguido de dois períodos de três anos. Neste novo contrato estão refletidas as alterações às normas relativas ao modelo de definição dos critérios de formação de preços do SPU - que passarão a ser estabelecidos por convénio plurianual - e à fixação dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço, de acordo com Decreto-Lei n.º 22-A/2022.</p>

Negócios impactados	Racional do risco	Evolução e mitigação
	<p>Epidemias Classe: Risco de interrupção do negócio Há muito que investigadores alertam para a possibilidade de poderem vir a ocorrer surtos pandémicos com uma frequência cada vez maior. Conforme se constatou com a atual pandemia de COVID-19, fenómenos desta natureza têm a capacidade de provocar elevados danos económicos e sociais ao mesmo tempo que induzem o surgimento de novos riscos e o aumento da exposição a riscos já existentes. Face à atual pandemia subsistem ainda algumas incertezas quanto ao futuro, nomeadamente o eventual surgimento e severidade de novas vagas/variantes do vírus que possam escapar ao efeito protetor das atuais vacinas, e, de uma forma geral, a capacidade de recuperação económica a nível nacional e internacional.</p>	<p>Durante 2021, num teste à resiliência das suas operações, os CTT nunca deixaram de assegurar a prestação de serviços aos seus clientes, sempre com um nível muito baixo de perturbação, não obstante alguns constrangimentos operacionais resultantes de níveis elevados de absentismo verificados em especial ao longo do 1º trimestre do ano. No âmbito das medidas de confinamento decretadas no decurso da pandemia, sempre que obrigatório ou recomendado, os CTT adotaram o regime de teletrabalho em todas as funções que o permitiam.</p>
	<p>Diminuição do volume de correio Classe: Risco de procura A intensificação do fenómeno de digitalização e substituição do correio físico por outras formas de comunicação digital tem conduzido a uma queda contínua do tráfego postal ao longo da última década. Os efeitos da pandemia na economia vieram acelerar ainda mais esta tendência, tendo-se registado valores mínimos históricos na procura por serviços de correio. Apesar de se manter alguma incerteza quanto ao futuro da pandemia e, consequentemente, sobre a evolução da queda de tráfego postal, numa lógica de sustentabilidade, os CTT terão de repensar os atuais modelos operacionais de forma a adaptá-los a volumes substancialmente menores.</p>	<p>Após a queda recorde verificada em 2020, o volume de tráfego de correio endereçado retomou o ritmo de “queda natural” que vinha evidenciando antes do surgimento da pandemia. De forma a compensar esta pressão sistemática nos rendimentos operacionais ainda relativamente dependentes do correio, os CTT continuam a apostar na diversificação do negócio ao mesmo tempo que desenvolvem novas iniciativas de eficiência com o objetivo de ajustar a estrutura de custos fixos às necessidades de médio prazo. Os CTT estão ainda convictos de que uma melhoria estrutural da rentabilidade do correio exige um modelo de concessão do serviço postal universal mais equilibrado e sustentável.</p>
	<p>Operação Ibérica de Expresso & Encomendas Classe: Risco de competitividade A estratégia dos CTT para a operação de Expresso & Encomendas (E&E) visa uma presença ibérica forte através de uma plataforma líder, fundamental para promover a competitividade da sua oferta, quer em Portugal, quer em Espanha. Além do reforço da sua posição de líder no mercado nacional, assume particular importância a implementação com sucesso do plano de <i>tumaround</i> em Espanha, fulcral atendendo à dimensão e velocidade de crescimento do mercado espanhol.</p>	<p>Continuando a apostar na implementação de soluções complementares da cadeia de valor do comércio eletrónico, os CTT conseguiram crescer sustentadamente em 2021, consolidando a posição de liderança no mercado CEP em Portugal. Em Espanha, prosseguiu a execução do plano de transformação da operação iniciado em 2019. A aposta na diversificação da base de clientes para pequenas contas B2B mais rentáveis e a redução dos custos operacionais tem permitido melhorar a rentabilidade e, em simultâneo, ganhar quota de mercado junto dos clientes B2C. Em resultado deste crescimento, a CTT Express atingiu <i>breakeven</i> de EBITDA no segundo trimestre de 2021.</p>

Negócios impactados	Racional do risco	Evolução e mitigação
	<p>Desastres naturais Classe: Risco de interrupção do negócio</p> <p>Os desastres naturais são atualmente uma ameaça crescente causando anualmente em todo o mundo milhares de mortos e perdas económicas avultadas. Em particular, o aumento da frequência e da severidade de fenómenos meteorológicos extremos associados às alterações climáticas, como secas, cheias, ondas de frio ou ondas de calor, tornou-se uma preocupação das sociedades à escala global. O risco para os CTT advém dos efeitos potencialmente devastadores provocados pela ocorrência deste tipo de eventos e dos prejuízos económicos diretos e indiretos daí resultantes.</p>	<p>Os danos (humanos e materiais) em edifícios e frota causados por desastres naturais, nomeadamente fenómenos meteorológicos extremos estão cobertos por seguros. Em caso de ocorrência destes eventos, os CTT têm estabelecidos canais de comunicação com as autoridades, nomeadamente com a Proteção Civil, com vista a garantir a proteção das instalações e dos seus trabalhadores.</p>
	<p>Desempenho ESG (ambiental, social e de governação) Classe: Risco de sustentabilidade</p> <p>O desempenho ESG (ambiental, social e de governação) é cada vez mais um fator essencial para o desenvolvimento sustentável, o sucesso e a sobrevivência das empresas nos nossos dias. A atividade dos CTT acarreta impactos ambientais diretos e indiretos, nomeadamente a depleção de recursos energéticos de origem fóssil, a emissão de poluentes atmosféricos, em particular de gases de efeito de estufa, o consumo de recursos naturais (e.g. papel e água), a potencial contaminação de solos e efluentes por resíduos produzidos pelos CTT e a emissão de ruído. Os impactos ambientais podem refletir-se também a nível social. Mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, o risco advém sobretudo dos danos reputacionais decorrentes de falhas nos compromissos assumidos com a mitigação e adaptação às alterações climáticas e a transição energética, bem como de uma perceção externa dos CTT como empresa poluente e pouco amiga do ambiente.</p>	<p>Com o objetivo de minimizar a sua pegada ecológica, os CTT têm implementado um programa de sustentabilidade alinhado com os objetivos globais de desenvolvimento sustentável e sistemas de gestão ambiental certificados. As eficiências energética e carbónica são asseguradas com medidas de racionalização e de eficiência energética, com a promoção do consumo de energia verde e com o desenvolvimento da oferta de produtos e serviços ecológicos e/ou carbonicamente neutros, que apoiem a transição para uma economia mais sustentável. A mobilidade sustentável é igualmente alvo de promoção pelos CTT através da gestão e racionalização dos consumos da frota, da expansão da frota elétrica e da procura de soluções de mobilidade suave. Também o relato não financeiro, complementado por ações de formação e iniciativas de comunicação (interna e externa), reforçam o envolvimento com os trabalhadores e <i>stakeholders</i>.</p>

Negócios impactados	Racional do risco	Evolução e mitigação
	<p>Saúde e segurança Classe: Risco de capital humano Não obstante o esforço permanente na prevenção da sinistralidade laboral, a ocorrência de acidentes de trabalho constitui um risco significativo num universo tão vasto de trabalhadores. Operando uma das maiores frotas em Portugal, os CTT estão particularmente expostos ao risco de sinistralidade rodoviária. Por outro lado, a pandemia teve um impacto enorme no acesso dos trabalhadores/as a cuidados de saúde implicando o cancelamento ou adiamento de consultas, exames e cirurgias, situação que ainda não foi totalmente regularizada. Acresce o problema da saúde mental potenciado pela interrupção das rotinas e condições normais de trabalho e pelo isolamento durante a pandemia e que poderá vir a traduzir-se no aumento dos níveis de absentismo e/ou da queda da produtividade</p>	<p>Os CTT assumem o compromisso de assegurar aos seus trabalhadores/as condições de segurança em todos os aspetos do seu trabalho, com vista a prevenir lesões e afeções da saúde. Em 2021, os CTT continuaram a implementar várias medidas de cariz preventivo visando salvaguardar a saúde e segurança dos trabalhadores/as em contexto pandémico. Na sequência das iniciativas de Promoção e Prevenção da Saúde foi lançado o Programa Viver que além da abordagem de prevenção e alerta junto dos trabalhadores/as sobre temas relacionados com a saúde, inclui campanhas específicas de rastreio, documentação informativa e aconselhamento remoto ou presencial. No âmbito da segurança rodoviária, para marcar de forma ainda mais clara o empenho nesta matéria, foi aprovado o Compromisso de Segurança Rodoviária dos CTT constituindo-se como mais uma etapa no desenvolvimento de uma cultura de segurança rodoviária.</p>
	<p>Novos modelos de trabalho e gestão do talento Classe: Risco de capital humano A capacidade de contratar e reter trabalhadores/as qualificados e gerir os riscos associados ao desenvolvimento de talentos críticos e de alto nível desempenha um papel fundamental no sucesso sustentável das empresas. Nos últimos anos (pré-pandemia) era perceptível uma tendência para o desenvolvimento de novos modelos de trabalho e organização de recursos humanos mais flexíveis que os tradicionais. A pandemia e a adoção "forçada" do teletrabalho vieram acelerar essa evolução gradual. Neste contexto, sendo a procura por talentos qualificados e com competências específicas bastante superior à oferta existente no mercado, muitos candidatos qualificados estarão dispostos a fazer mudanças e optar por ofertas que lhes permitam trabalhar a partir de qualquer lugar com total autonomia. Por outro lado, estes novos modelos de trabalho com menor grau de interação pessoal poderão contribuir para a erosão da coesão das equipas e da cultura organizacional</p>	<p>Os CTT têm prosseguido uma atuação no sentido de reterem as competências adequadas e níveis de motivação elevados. Numa ótica de gestão de talentos têm sido consideradas, quer ações de atração e recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, quer ações de desenvolvimento dos quadros técnicos e chefias. No âmbito do processo de transformação em curso, um dos pilares de atuação pretende aumentar a satisfação dos trabalhadores/as através de um conjunto de ações que assentam em quatro vetores: comunicação, <i>engagement</i>, liderança e valorização da marca empregadora. Neste último domínio teve início a 5ª edição do Programa <i>Trainee</i> 2021/22. Este programa visa captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como <i>Employer of first choice</i>.</p>

Negócios impactados	Racional do risco	Evolução e mitigação
	<p>Satisfação e experiência do cliente Classe: Risco de eficácia e reputação</p> <p>Operando num mercado fortemente concorrencial, o crescimento e a sustentabilidade dos CTT estão fortemente dependentes da oferta de produtos e serviços focalizados na satisfação do cliente. Neste sentido é fundamental antecipar, avaliar, responder tempestivamente e acompanhar as suas necessidades, oferecendo produtos e serviços adequados e diferenciadores, a preços competitivos e com níveis de qualidade elevados.</p>	<p>Nos últimos anos os CTT têm vindo a desenvolver um trabalho muito significativo de transformação do seu portefólio de negócios com o objetivo de centrar a experiência em torno dos clientes particulares e empresariais. Além da implementação de novas soluções estão também em curso iniciativas que visam conhecer melhor o cliente, fomentar a omnicanalidade e aumentar as fontes de receita. Paralelamente, decorre o esforço de modernização e investimento nas operações centrado, sobretudo, na gestão inteligente da capacidade da rede e na otimização de processos através de projetos lean na área operacional que suporta a atividade.</p>

ctt
↑

@

03

Negócios CTT



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

Um futuro para o E-commerce

3. NEGÓCIOS CTT

3.1 Correio

GRI 102-2, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais de Correio** atingiram 440,3 M€ em 2021, o que se traduziu num crescimento de 17,4 M€ (+4,1%) em relação a 2020.

O crescimento, face a 2020, verificado nesta área de negócio resultou essencialmente: (i) do contributo muito positivo do segmento de **soluções empresariais** (+13,1 M€; +82,8%), após consolidar quatro meses de atividade da nova Empresa NewSpring Services (+8,0 M€) e pelo crescimento de 5,1 M€ do negócio base de soluções empresariais, em grande medida devido a uma receita relacionada com um projeto de venda de computadores no 4T21 (5,2 M€); (ii) do acréscimo muito positivo do **correio registado** (+11,3 M€; +10,1%); e (iii) do desempenho favorável do **correio internacional de saída** (+6,2 M€; +15,9%) o qual foi impulsionado pela receita adicional, registada em dezembro de 2021, associada às eleições legislativas de janeiro de 2022 (5,9 M€).

Em 2021 é importante referir que as **soluções empresariais** registaram rendimentos de 29,0 M€ (+13,1 M€; +82,8% face a 2020), impulsionados pela integração no mês de setembro da NewSpring Services na oferta base das soluções empresariais dos CTT. Esta aquisição enquadra-se na estratégia de diversificação do portefólio e na aceleração do crescimento de soluções empresariais, através da combinação do conhecimento da NewSpring Services em soluções de *Business Process Outsourcing* (BPO) e *Contact Center* com a rede comercial dos CTT, criando oportunidades de vendas adicionais através do canal B2B já existente.

O crescimento verificado nestas linhas de negócio foi parcialmente afetado pelo decréscimo, face a 2020, verificado principalmente nas receitas do **correio internacional de entrada** (-8,3 M€; -21,3%) e do **correio normal** (-5,2 M€; -3,6%).

O ano de 2021 permitiu ainda recuperar crescimento de outros produtos desta área de negócio (+1,9 M€ face a 2020), beneficiando do impulso verificado no correio publicitário (+3,5% face a 2020), correio editorial (+1,5%), encomendas SU (+7,4%), filatelia e outros produtos e serviços de correio (+5,2%).

Num contexto em que se mantiveram as restrições no acesso de clientes às lojas, os rendimentos da **filatelia** no ano 2021 ascenderam a 5,4 M€. Foram emitidos 32 selos da República, 24 postais inteiros, 3 livros temáticos e 2 livros anuais.

Em 2021, a variação média anual de preços do Serviço Universal⁵⁸ foi de 1,72% face a 2020.

No 4T21 os rendimentos da área de negócio de Correio atingiram 123,6 M€, representando um crescimento de 9,4 M€ (+8,3%) em relação ao 4T20. O crescimento registado neste período, face ao período homólogo, reflete essencialmente os já referidos bons desempenhos das **soluções empresariais** (+12,8 M€; +371,6%) e do **correio internacional de saída** (+4,8 M€; 42,0%).

Tráfego de correio

Em 2021 o **tráfego endereçado** registou uma desaceleração da sua tendência negativa (-16,5% em 2020 face a 2019 e -6,3% em 2021 face a 2020), beneficiando da comparação com o período de confinamento mais restritivo em 2020.

⁵⁸ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

Tráfego de correio

	2020	2021	Δ	4T20	4T21	Δ
Transacional	447,2	415,7	-7,0%	110,4	102,2	-7,4%
Publicitário	39,7	39,9	0,4%	11,3	13,0	15,9%
Editorial	30,0	29,0	-3,5%	7,9	7,5	-4,6%
Total endereçado	516,9	484,6	-6,3 %	129,6	122,8	-5,2 %
Publicitário não endereçado	412,3	449,9	9,1%	107,0	116,7	9,1%

milhões de objetos

Em 2021, o tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 7,0%, face a 2020 sendo esta influenciada pela redução do **correio normal** (-8,0% face a 2020) e também pelo desempenho do **correio internacional de chegada** (-27,8% face a 2020). O desempenho do correio normal teve uma maior contribuição da parte dos clientes contratuais dos setores da banca e seguros e *utilities* e telecomunicações. O agravamento da quebra do tráfego de correio internacional de chegada, principalmente no 2S21, foi fortemente impactado pelo facto de, no dia 1 de julho, ter entrado em vigor a abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (“de minimis”) levando à necessidade de desalfandegamento de todos os objetos de origem extracomunitária contendo bens o que se traduziu num aumento dos tempos de trânsito em alfândega.

Em sentido contrário, destaque para o crescimento do correio registado (+8,3% face a 2020) impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais, em particular do setor do Estado, e do correio internacional de saída (+14,5% face a 2020) impactado pelos envios, no mês de dezembro, dos boletins de votos associados às eleições legislativas. Excluindo esse efeito o crescimento face a 2020 seria de +4,8%.

Em 2021, face a 2020, o tráfego do **correio publicitário não endereçado** registou um aumento de 9,1% e o do **correio publicitário endereçado** de 0,4%. Em 2021 lançou-se a marca CTTAds para reforçar o posicionamento dos CTT como parceiro de negócio para as soluções de publicidade, com destaque para a disponibilização de pacotes de publicidade digital e base de dados que permitirão às empresas realizarem ações segmentadas aos seus targets potenciais e com isso obterem melhores resultados nas suas campanhas.

No 4T21 o tráfego endereçado caiu 5,2% face ao 4T20. Este melhor desempenho face à tendência do ano reflete um importante crescimento no **correio publicitário endereçado** (+1,8 milhões de objetos) e uma menor perda de tráfego de clientes nos setores *utilities* e telecomunicações, tendo o Estado e municípios dado um forte contributo no período.

Acessibilidade

GRI 102-6, GRI 203-1, 203-2, GRI 302-4, GRI 413-2, 414-2

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

Com mais de 17 milhões de clientes atendidos nas nossas lojas, em 2021, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final do ano, a rede de contacto com o público era composta por 2 356 pontos de acesso em funcionamento, integrando 570 lojas CTT e 1 786 postos de correio (encontravam-se temporariamente encerrados 18 postos de correio, devido à situação de pandemia de COVID-19), e ainda 4 396

percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 513 postos de vendas de selos e de 83 máquinas automáticas de venda de selos e 11 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas de correio era constituída por 10 742 equipamentos, mantendo-se o mesmo número de 9 630 pontos geográficos de localização a nível nacional, reportado em 2020. Além destes, existem ainda 5 261 agentes Payshop.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação do referido serviço público de caráter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera objetivos conflitantes entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional são analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, definiram-se para o triénio 2018/2020 objetivos de densidade da rede postal que se mantiveram em 2021, que consideram fatores como a distância a percorrer pelos clientes para acederem ao ponto de acesso mais próximo, ponderando a natureza urbana ou rural das áreas geográficas, bem como a acessibilidade dos cidadãos aos vários serviços de correio e aos horários em que o podem fazer. O integral cumprimento dos objetivos definidos reforça a intenção da Empresa em manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

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

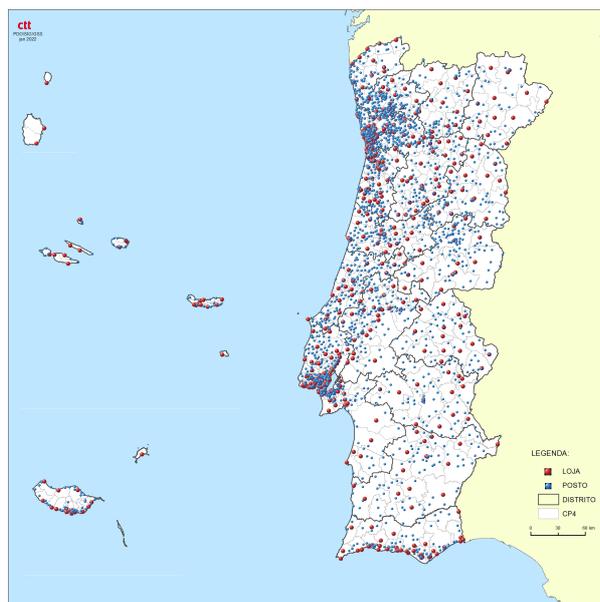
Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Média UE	5 167	4 989	5 030	4 967	n.d.	45	43	43	46	n.d.
Portugal	4 350	4 314	4 346	4 354	4 393	39	39	39	39	39

Fonte: UPU.

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos.

Rede de lojas e postos de correio



Rede de centros de distribuição postal



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

Em 2021, destaca-se as obras de beneficiação dos acessos à Loja CTT de Odemira, com a construção de uma rampa, que incluiu a criação de um vão de porta exterior, na fachada lateral da loja.

Portefólio eco

GRI 102-43, 102-44, GRI 302-5, 305-5, 306-2

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio que incorporam características de proteção ambiental, demonstrando uma crescente sensibilidade dos clientes a estes argumentos. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 139 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

O **correio verde** é uma oferta 100% ecológica, que aposta na conveniência aliada à proteção ambiental, garantindo a neutralidade carbónica dos seus produtos através da compensação das emissões diretas que não foram possíveis evitar, sem custos adicionais para os clientes. Apesar da quebra em termos absolutos, a gama eco do correio verde contabilizou cerca de 7,9 milhões de objetos vendidos, um decréscimo de 3% face ao ano anterior. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 49 gramas de CO₂ decorrentes da atividade direta da Empresa. Neste sentido, os CTT procedem à aquisição de créditos de carbono, financiando dois projetos. Um nacional de “Conservação dos Bosques”, que promove a plantação de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa, e outro internacional, que promove a utilização de biomassa renovável, através de uma unidade para a produção de tijolos e de outros materiais de construção, no nordeste do Brasil.

A gama de serviços de marketing direto eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2021 a gama eco manteve seu peso relativo (42%) no tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 16,9 milhões de objetos.

Filatelia

GRI 102-2

Durante o ano de 2021, a Filatelia dos CTT emitiu 32 emissões de selos da República, 24 Postais Inteiros, 3 livros temáticos e 2 livros anuais.

No decorrer do ano continuaram a manter-se restrições significativas no acesso de clientes às nossas Lojas, pelo que se mantiveram os pressupostos de limitação da receita potencial face a esse constrangimento. A receita acumulada no período foi de 5,5 milhões de euros, exibindo uma evolução negativa de 2,5% face ao ano anterior.

Os CTT Correios de Portugal obtiveram 41 grandes prémios de design filatélico entre 1962 e 2021, aos quais se juntam mais 10 prémios de qualidade gráfica e conteúdos dos nossos livros. Com 51 destes galardões atribuídos, na sua grande maioria por júris internacionais independentes, a Filatelia dos CTT é considerada a mais premiada da Europa e uma das mais premiadas do mundo. Em 2021, voltou a destacar-se pela sua inovação e arte com lançamento do primeiro bloco filatélico do mundo em grafeno, com a inserção do Poema Esperança, de Miguel Torga, recebeu o Prémio *Philatelic Campaign of the Year*, atribuído pela *World Post and Parcels Awards*.

Emissões Filatélicas Comemorativas 2021	
<ul style="list-style-type: none"> • Vultos da História e da Cultura • D. Manuel I • Centenário do Partido Comunista Português • Centenário da Liga dos Combatentes • 200 Anos da Extinção da Inquisição em Portugal • Tuberculose (etiquetas) • Centenário das Faculdades de Farmácia: Coimbra, Lisboa e Porto • Memória do Holocausto • 150 Anos do Nascimento de Alfredo da Silva • 400 anos do Terço da Armada Real • EuroMed 2021 – Joias Tradicionais do Mediterrâneo • 200 Anos da Liberdade de Imprensa em Portugal • Arcebispos de Braga (4ª Série) • Figuras Mundiais da História e da Cultura • Centenário da Seara Nova 	Acontecimentos Nacionais e Internacionais
<ul style="list-style-type: none"> • Arquivo Regional da Madeira • Tiger Meet 2021 • Europa – Espécies Ameaçadas • Portugal Singapura – Emissão conjunta • Terras do Barroso – Património Agrícola Mundial • A Descoberta da Antártida • A Caça em Portugal (1ª Série) • Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia • Década das Nações Unidas das Ciências do Oceano para o Desenvolvimento Sustentável • Áreas Protegidas de Portugal • 5 Séculos da Presença de Portugal nos Mares Austrais – Evocação de João da Nova • 440 Anos da Batalha da Salga • 500 anos da Chegada de Fernão Magalhães às Filipinas • 2021 Ano Europeu do Transporte Ferroviário • Ano Internacional da Paz e da Confiança (etiquetas) 	Ambiente e Sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> • Numismática - Autoadesivos (2.ª série) 	Autoadesivos

Emissão Filatélica Base

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Numismática (2.ª série) |
|---|

Livros Filatélicos

- História do Bailado em Portugal
 - O Correio – Rostos e Estórias
 - D. Manuel I – Venturas e Desventuras de um Rei de Portugal
 - O Meu Álbum de Selos 2021
 - Portugal em Selos 2021
-

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

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

3.2 Expresso e Encomendas

GRI 102-2, GRI 201-1

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas atingiram 255,7 M€ em 2021, +62,7 M€ (+32,5%) do que em 2020.

No mercado ibérico os rendimentos situaram-se em 252,5 M€, +62,2 M€ (+32,7%) do que em 2020. O **CEP** (*Courier, Express and Parcels*) representou 234,4 M€, +39,7% face a 2020, e o tráfego totalizou 72,8 milhões de objetos, um crescimento de 43,5% face a 2020. O crescimento do CEP no mercado ibérico foi impulsionado pelo crescimento do *e-commerce* (B2C) na Península Ibérica o qual se refletiu particularmente no bom desempenho da operação em Espanha.

Em 2021 os **rendimentos em Portugal** registaram 135,1 M€, +17,1 M€ do que em 2020 (+14,5%), e o tráfego totalizou 32,7 milhões de objetos, um crescimento de 15,2% face a 2020.

O desempenho do negócio de Expresso e Encomendas em Portugal em 2021 esteve assente no crescimento do **CEP**, cujos rendimentos ascenderam a 118,5 M€ (+22,8% face a 2020). O negócio **carga** ascendeu a 8,2 M€ (-28,3% face a 2020), o negócio de **banca** a 4,4 M€ (-32,5% face a 2020) e o da **logística** a 3,2 M€ (+31,0% face a 2020).

O desempenho na linha de produto **CEP** deveu-se, sobretudo, à atividade de *e-commerce* (B2C), com particular incidência em grandes *marketplaces* globais, por crescimento de mercado e pela nova angariação no 2T21 de uma grande plataforma mundial de *e-commerce*. A campanha de regresso às aulas teve um contributo muito relevante neste desempenho, resultado da angariação da operação de logística e distribuição de livros escolares de um dos maiores canais de venda deste produto. Em resultado, o tráfego CEP cresceu 22,7% face a 2020, para 31,7 milhões de objetos. Adicionalmente, deverá notar-se que a angariação da operação de logística e distribuição de livros escolares também teve um impacto positivo no segmento de **logística**.

Na linha de produto **carga**, a redução forte de receitas está relacionada com a alteração de estratégia operacional que visou encontrar uma solução para a margem negativa nesta linha de negócio, o que implicou o seu *outsourcing* a um parceiro que ficou encarregado da componente operacional. Esta alteração levou a renegociações comerciais com alguns clientes e assim à implementação de opções penalizadoras de receita, embora positivas em margem, tais como o abandono do serviço de entrega de pneus. Em resultado destas ações, a Empresa conseguiu atingir já no 4T21 uma margem de contribuição positiva nesta linha de produto.

A linha de produto **banca** continuou sob pressão num contexto de continuada redução de capilaridade das redes bancárias e de cada vez menor utilização das mesmas.

Os CTT continuaram a desenvolver a sua estratégia de **Cacifos 24H**, públicos, privados (residenciais e corporativos) e *Click&Collect*. Estes permitem que os clientes possam levantar as suas encomendas com a máxima conveniência, 24 horas por dia em todos os dias da semana. Adicionalmente, os cacifos são um mecanismo de eficiência operacional no ponto de entrega, dado concentrarem mais objetos por ponto de entrega e assim permitindo reduzir custos unitários. No final de dezembro de 2021 eram 187 os Cacifos 24H, localizados em diversos locais do país, nomeadamente em hospitais, plataformas de transporte intermodal, centros comerciais, campus universitários, redes de retalho físico, parques de estacionamento, estações de serviço, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais.

Os CTT celebraram, em 06.12.2021, um acordo de **parceria com a YunExpress** (a unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group) para criação de uma *joint venture*, que visa gerir o negócio de uma rede de cacifos para receber encomendas em Portugal e Espanha. Com esta parceria os CTT pretendem desenvolver ainda mais a sua rede líder de cacifos para e-commerce em Portugal, a qual será aberta a qualquer operador. Os CTT ambicionam instalar 1 000 cacifos até ao final de 2022, ficando assim dotados da maior e mais capilar rede nacional de cacifos, que fará parte da atual rede de mais de 2 000 pontos de entrega CTT onde os clientes podem recolher as suas encomendas.

Os CTT e a Sonae revisitaram os termos da sua parceria no comércio eletrónico, tendo-se os CTT focado nas suas competências logísticas core. Nesse sentido, em janeiro de 2022, os CTT alienaram a sua participação no *marketplace Dott*⁵⁹ à Worten tendo estas duas entidades, CTT e Worten, reforçado a sua parceria estratégica na área da logística.

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 117,3 M€ em 2021, +45,0 M€ (+62,3%) do que 2020. No 4T21 atingiram 32,4 M€, representando mais 8,4 M€ (+34,7%) do que no 4T20. O tráfego totalizou 41,1 milhões de objetos, crescendo 65,0% face a 2020.

Durante o 4T21, as campanhas Black Friday, Natal e Saldos dinamizaram o comércio online, tendo a CTT Express registado um aumento de atividade, movimentando cerca de 11 milhões de objetos, mais 33,7% do que no 4T20, com uma média diária acima dos 200 mil objetos nas alturas de pico.

A CTT Express encerrou o ano de 2021 posicionada como uma marca de referência no envio de encomendas urgentes no mercado ibérico, tendo feito significativos investimentos em qualidade de serviço e na capilaridade da sua rede – de âmbito nacional em Espanha –, tendo a sua diferenciação face à concorrência evoluído de forma sustentada ao longo do tempo.

A empresa segue com seu plano de investimentos em tecnologia e inovação e está a desenvolver novas soluções que melhorarão a experiência de compra dos consumidores. O investimento já concretizado, em conjunto com o crescimento da atividade e com novos processos de negócio ao nível da software de distribuição, novos modelos de remuneração de parceiros e renegociação de contratos existentes, permitiram durante o ano de 2021 uma redução dos custos unitários de tratamento (-9,4%), de transporte (-28,0%) e de distribuição (-4,1%) face ao ano anterior. O investimento e crescimento também permitiram uma diluição dos custos de estrutura e, assim, um consequente aumento da rentabilidade. Como consequência, a operação em Espanha superou a meta anunciada em 2019 ao atingir EBITDA positivo na totalidade do ano de 2021.

A ambição dos CTT para a sua operação em Espanha passa por aumentar a sua quota de mercado e rentabilidade. Mais concretamente os CTT ambicionam: crescer no mercado B2C através de uma rede de distribuição mais eficiente, baseada em operação própria, capturar quota de mercado no B2B através de um modelo de negócio mais competitivo na angariação de franchisados e tornar-se a empresa de referência para envios ibéricos.

⁵⁹ O investimento do marketplace Dott é reconhecido pelo método da equivalência patrimonial (MEP).

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 3,2 M€ em 2021, 19,0% acima de 2020. O crescimento verificado foi suportado no negócio na área da saúde (recolha de amostras biológicas) e no sector bancário. O 4T21 caracterizou-se, a nível nacional, por uma conjuntura económica mais favorável, as empresas registaram um aumento da procura que deu origem a um crescimento renovado da produção e à contratação de um maior número de pessoas.

Portefólio eco

GRI 102-43, GRI 302-5, 305-5, 306-2

Em 2021, os CTT lançaram um projeto-piloto inovador de utilização de embalagens reutilizáveis, para as compras online. A nova Embalagem Eco Reutilizável tem uma capacidade de resistência prevista até 50 envios, permitindo reduzir o desperdício associado a soluções de embalamento de utilização única utilizadas no mercado do comércio eletrónico, diminuir a pegada carbónica associada à sua produção e promover uma economia mais circular através da reutilização.

A oferta Green Deliveries (Entregas Verdes) despertou também a curiosidade dos clientes CTT em 2021. Esta oferta está disponível para clientes empresariais e permite que todas as entregas nos locais contratados, atualmente em Lisboa e no Porto, sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. É um serviço que potencia uma melhoria da qualidade do ar nos centros urbanos, uma vez que estes veículos não emitem partículas poluentes. Desde o seu lançamento em meados de 2020, já foram entregues mais de 124 mil objetos, representando uma receita de cerca de 182 mil euros. Destaca-se ainda que os CTT adquiriram 100% da eletricidade que consomem através de fontes renováveis, o que impacta positivamente a pegada carbónica associada a esta oferta.

Os CTT voltaram a colocar os projetos para compensação carbónica da oferta de expresso em Portugal à votação do público, através do *website* CTT. As emissões diretas que não foram possíveis evitar são totalmente compensadas através do apoio a dois projetos, um em Portugal e outro internacional, com benefícios ambientais positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais em que se inserem. Os projetos vencedores, mais votados pelo público, foram o projeto nacional de “Recuperação de animais selvagens”, que visa devolver a biodiversidade faunística às florestas portuguesas e torná-las mais resilientes e adaptadas às condições climáticas previstas para o nosso país, e o projeto de “Preservação da desflorestação”, no Brasil, que promove a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa numa área inserida no bioma amazónico e o apoio à comunidade local na gestão dos seus recursos florestais.

Em Espanha, a CTT Express lançou novos formatos de embalagens que incorporam plásticos reciclados e são recicláveis. Estas embalagens possuem o selo Blue Angel, uma certificação alemã que comprova a adoção de boas práticas ecológicas aplicadas ao fabrico e funcionamento de um produto ou serviço.

3.3 Banco CTT

GRI 102-2, GRI 203-1, 203-2

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 98,9 M€ em 2021, um aumento de 16,8 M€ (+20,4%) face a 2020.

Este crescimento foi principalmente impulsionado pela parceria com a Sonae Financial Services, iniciada em abril de 2021, passando o Banco CTT a ser o único credor em relação à carteira de crédito do **Cartão Universo**. Este negócio gerou rendimentos de 10,2 M€, com um volume de balanço líquido de 292,1 M€ em dezembro de 2021, um crescimento acima das expectativas iniciais.

O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 55,8 M€ em 2021, 11,1 M€ acima de 2020 (+25,0%).

Os juros recebidos de **crédito ao consumo** cresceram 4,3 M€ (+12,7% face a 2020), ascendendo no **crédito automóvel** a uma carteira líquida de imparidades de 648,8 M€ (+15,8% face a dezembro de 2020). A produção de crédito automóvel em 2021 situou-se nos 213,8 M€ (+10,3% face a 2020), tendo a 321 Crédito aumentado a sua quota de mercado de produção no segundo semestre de 2021 em 1,1 p.p. (de 10,2% no final de junho para 11,3% no final do ano) face aos restantes *players* do mercado de crédito auto para veículos usados.

Os juros recebidos de **crédito à habitação** registaram um decréscimo de 0,2 M€ (-3,9% face 2020), com uma carteira de crédito habitação líquida de imparidades de 594,8 M€ (+13,4% face a dezembro de 2020). A produção de crédito à habitação ascendeu a 133,0 M€, um decréscimo de 26,9 M€ (-16,8%) face a 2020. Esta desaceleração resulta da aposta em produtos com maior rentabilidade ajustada ao risco, tais como os créditos ao consumo e automóvel.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 39,3 M€, +5,8 M€ (+17,5%) face a 2020. Referem-se as contribuições positivas (i) das comissões recebidas de **contas e cartões**, que ascenderam a 10,6 M€ +3,4 M€ (+46,8% face a 2020), (ii) dos **produtos de poupança (off-balance)**, que ascenderam a 3,6 M€ +1,2 M€ (+49,0% face a 2020) e resultaram de um volume líquido *off-balance* de 708,6 M€, 65,3% acima de dezembro de 2020 e (iii) dos **pagamentos**, que ascenderam a 17,5 M€ +0,6 M€ (+3,3%) do que em 2020.

A performance comercial do Banco CTT continuou a permitir o crescimento dos **depósitos de clientes**, para 2 122,8 M€ (+25,7% face a dezembro de 2020), e do **número de contas**, para 573 mil contas (mais 56 mil do que em dezembro de 2020).

O **rácio de transformação** no final de 2021 ascendeu a 72,7%.

O Banco CTT, a 31 de dezembro de 2021, não tinha **moratórias** vivas em nenhum segmento de crédito. Do total de moratórias terminadas, existiam cerca de 3,5 M€ com atraso superior a 30 dias, o que representa cerca de 5,4% do total.

Portefólio eco

GRI 102-43, GRI 302-5, 305-5, 306-2

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

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

Numa atitude *eco-friendly*, os novos cartões de débito Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado.

3.4 Serviços Financeiros

GRI 102-2, GRI 201-1, 203-1

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 48,9 M€ em 2021, mais 4,8 M€ (+11,0%) do que em 2020.

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) obtiveram rendimentos de 31,1 M€, um acréscimo de 0,2 M€ (+0,7%) face a 2020, com os seguintes contributos:

- Os **títulos da dívida pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) apresentaram rendimentos de 22,7 M€, tendo aumentado 0,6 M€ (+2,9%) face a 2020. Foram efetuadas subscrições no montante de 4 428,0 M€, com uma média de 17,6 M€/dia face a 15,2 M€/dia de 2020, resultado de uma maior dinamização comercial, com a recaptura dos montantes dos títulos vencidos.
- As receitas geradas pelos **restantes produtos de poupança e seguros** (seguros de capitalização e outros) atingiram 1,2 M€, apresentando um crescimento de 10,6% (+0,1 M€) face a 2020. O impacto negativo do vencimento de uma parte do portefólio de produtos foi compensado com o processo de alargamento da oferta de novas soluções de investimento, de poupança e de seguros. Estes, no segundo semestre de 2021, atingiram 43,7 M€ de subscrições, permitindo assim a diversificação da poupança na base de clientes e angariar novos clientes.
- Os rendimentos dos **vales** alcançaram 5,5 M€, representando -0,5 M€ (-8,6%) face a 2020, como resultado das alterações estruturais nos meios de pagamento.
- Os **serviços de pagamentos dos CTT** registaram rendimentos de 1,6 M€ em 2021, estando ligeiramente acima do ano anterior (+1,9%). No primeiro semestre de 2021 este produto foi beneficiado pelo encaminhamento para as lojas CTT do pagamento de impostos, que reduziu o efeito estrutural da substituição eletrónica deste serviço. No segundo semestre de 2021 registou uma desaceleração.

Os CTT, durante o 4T21, continuaram a desenvolver as suas ofertas de produtos de poupança, com o objetivo de alargar a matriz de produtos disponíveis, e de seguros não vida, a qual já inclui os produtos dos ramos automóvel, doença, acidentes pessoais e responsabilidade civil. Este segmento de oferta apresenta um potencial de crescimento significativo e será estrategicamente desenvolvido no contexto da oferta de Serviços Financeiros, alavancando assim ainda mais a rede de distribuição dos CTT.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 17,6 M€ de rendimentos em 2021, um aumento de 4,6 M€ (+35,2%) face a 2020, impulsionado pela distribuição de jogos sociais, incluindo a venda de “raspadinhas”, introduzida no 4T20 e alargada progressivamente a toda a rede de lojas.

O alívio das medidas restritivas de confinamento tem conduzido a uma recuperação progressiva do negócio de subsídio de transporte aéreo, com um crescimento de 138,9% no segundo semestre de 2021, após ter registado um decréscimo de -38,0% no primeiro semestre de 2021, face aos períodos homólogos de 2020.

Refira-se ainda o aumento da procura de apartados (+17,2%) e livros (+13,6%) face a 2020, evidenciado nos resultados das campanhas lançadas para a sua comercialização. Inversamente, os produtos de *merchandising* diminuíram 40,5%, muito influenciados pelo decréscimo das vendas de “materiais de proteção individual” devido à alteração do contexto pandémico em 2021.

Durante o ano de 2021 foram lançadas um conjunto de iniciativas ao nível do retalho das quais se destacam: (i) o redimensionamento da distribuição de jogos sociais e da gestão dos respetivos fornecedores; (ii) o lançamento de edições próprias de livros e o reposicionamento da oferta; (iii) a parceria com a Worten para o lançamento de uma linha de pequenos eletrodomésticos com expositor próprio nas lojas CTT e o lançamento de uma linha de pequenos gadgets de outros fornecedores com expositor de balcão; (iv) a reformulação da parceria com a ForAll Phones e do modelo de negócio dos recondicionados, e (v) a inauguração da primeira loja *outlet* dos CTT, situada em Lisboa (nos Restauradores), com o objetivo de comercializar produtos mais antigos a preços reduzidos, permitindo melhorar as vendas e a gestão dos *stocks*.

3.5 Perspetivas futuras

GRI 102-2, 102-6, GRI 203-1

2021 foi um ano de transformação em todas as áreas de negócio dos CTT: (1) o **Expresso e Encomendas** continuou a registar um crescimento significativo e constante, suportado pelo aumento da penetração do *e-commerce*, reflexo da alteração dos hábitos dos consumidores e do sólido aumento da quota de mercado em Espanha; (2) no **Correio e Outros**, o decréscimo dos rendimentos do correio internacional de entrada foi mais do que compensado pelo crescimento registado nas soluções empresariais na sequência da aquisição e consolidação da NewSpring Services e de um posicionamento comercial focado na comercialização de serviços de outsourcing e outros projetos e contratos, aumentando assim o *share of wallet* dos CTT nos seus clientes de correio; (3) os **Serviços Financeiros e Retalho** passaram por um ano recorde na colocação da dívida pública através das lojas dos CTT e lançaram novas soluções de seguros e de poupança, juntamente com uma oferta de retalho mais alargada assente no novo *layout* das lojas; (4) o **Banco CTT** estabeleceu uma parceria com a Sonae Financial Services para se tornar o único credor do cartão Universo, continuando a registar um crescimento assinalável no crédito automóvel, no crédito à habitação e nas poupanças dentro e fora do balanço. 2021 caracterizou-se também por uma forte aposta na produtividade e eficiência da logística das operações, tanto no correio como no expresso e encomendas, com os CTT a lançarem importantes iniciativas com vista à redução de custos unitários e à melhoria da qualidade. Em resultado desta transformação, os CTT possuem uma proposta de valor diferenciada e verdadeiramente ibérica, sendo já a sua operação em Espanha a que mais contribui para o tráfego de expresso e encomendas. Os CTT têm como objetivo dar continuidade à transformação dos seus negócios e à otimização das suas operações.

Os principais pilares da estratégia da Empresa para 2022 são: (1) os CTT focar-se-ão na expansão da sua presença ibérica integrada para permitir capturar todo o potencial de convergência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (2) os CTT darão continuidade às iniciativas de transformação, nomeadamente nos serviços empresariais e logísticos, para impulsionar a sustentabilidade das receitas reduzindo a dependência dos serviços de correio tradicional; (3) os CTT prosseguirão o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; e (4) os CTT continuarão a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na opcionalidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital.

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

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

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

O *guidance* para 2022 é conforme segue: (1) expectativa de um decréscimo ao nível de um dígito alto (*“high single digit”*) do tráfego de correio; (2) relativamente aos volumes de Expresso & Encomendas na Península Ibérica espera-se um crescimento de um nível baixo de dois dígitos (*“low double digit”*), sujeito à normalização das cadeias logísticas; (3) na receita é esperado um crescimento de um nível de um dígito médio a alto (*“mid-to-high single digit”*), e (4) espera-se que o EBIT recorrente esteja no intervalo entre 65-75 M€, com maior incidência no 2S22. Com efeito, o aumento anual dos preços de correio foi implementado em 7 de março de 2022. O efeito do de minimis nas receitas de correio irá anualizar a partir do 3T22, ao passo que o Expresso e Encomendas terá um comparável mais exigente no 1S22 devido ao confinamento do 1T21.

Os CTT pretendem implementar uma política de remuneração que seja em simultâneo atrativa, constituindo uma fonte de rendimento adequada para os seus acionistas, e que, em simultâneo, continue a possibilitar que a capacidade financeira da Sociedade lhe permite manter flexibilidade estratégica para cumprir os desígnios de investimento no crescimento do negócio, continuando a fazer dos CTT uma referência na logística e e-commerce em Portugal e em Espanha. Esta política de remuneração inclui uma componente de dividendo ordinário, a qual se pretende com maior recorrência, e uma componente de recompra de ações, a qual será mais casuística e aplicável consoante as condições de mercado.



eco ctt

04

Desempenho



- 4.1 Capital financeiro
- 4.2 Capital humano
- 4.3 Capital intelectual
- 4.4 Capital social
- 4.5 Capital natural

Um futuro para
a sustentabilidade

4. DESEMPENHO

4.1 Capital financeiro

Rendimentos operacionais

GRI 201-1

O ano de 2021 apresentou um crescimento dos **rendimentos operacionais** consolidados⁶⁰ dos CTT, decorrente do processo de transformação do negócio, com menor dependência do correio tradicional e maior aposta em negócios em crescimento como o Expresso e Encomendas, o Banco CTT e as Soluções Empresariais. Em 2021 os CTT consolidaram a sua presença ibérica, investindo na ampliação e cobertura da sua rede de Expresso e Encomendas e beneficiando do crescimento deste negócio em Portugal e Espanha.

Os rendimentos operacionais cresceram 13,8% em 2021, atingindo 847,9 M€, mais 102,6 M€ do que em 2020, com o desempenho notável do negócio de Expresso e Encomendas a crescer 62,7 M€ (+32,5%), seguido do Correio e Outros +18,3 M€ (+4,3%), do Banco CTT +16,8 M€ (+20,4%) e dos Serviços Financeiros e Retalho de +4,8 M€ (+11,0%).

Rendimentos operacionais

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	745,2	847,9	102,6	13,8%	211,0	235,0	24,0	11,4%
Correio e Outros	426,1	444,4	18,3	4,3%	115,3	125,5	10,2	8,8%
Correio	422,9	440,3	17,4	4,1%	114,2	123,6	9,4	8,3%
Estrutura Central	3,2	4,1	1,0	29,9%	1,2	2,0	0,8	63,9%
Expresso e Encomendas	193,0	255,7	62,7	32,5%	61,5	69,3	7,9	12,8%
Banco CTT	82,1	98,9	16,8	20,4%	22,4	26,8	4,4	19,7%
Serviços Financeiros e Retalho	44,0	48,9	4,8	11,0%	11,8	13,3	1,5	13,1%

Milhões €

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais** totalizaram 786,0 M€, um crescimento de 75,3 M€ (+10,6%) face a 2020.

⁶⁰ Excluindo itens específicos.

Gastos operacionais

Milhões €

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	338,6	346,9	8,2	2,4%	88,0	87,6	-0,4	-0,5%
FSE	254,1	327,4	73,3	28,8%	73,9	92,3	18,4	24,9%
Imparidades e provisões	15,3	11,4	-3,9	-25,5%	2,1	2,6	0,5	24,2%
Outros gastos	33,6	44,1	10,6	31,4%	8,8	17,3	8,5	97,5%
Gastos operacionais (EBITDA)⁶¹	641,6	729,8	88,2	13,7%	172,8	199,8	27,0	15,7%
Depreciações e amortizações	62,1	58,0	-4,1	-6,6%	16,1	14,8	-1,3	-8,0%
Itens específicos	7,0	-1,8	-8,8	-125,5%	4,9	4,0	-0,9	-18,4%
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	4,2	12,7	8,5	»	2,7	2,9	0,2	6,0%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	2,8	-14,5	-17,2	«	2,2	1,2	-1,1	-48,0%
Gastos operacionais	710,7	786,0	75,3	10,6%	193,7	218,6	24,9	12,8%

Os **gastos com pessoal** aumentaram 8,2 M€ (+2,4%) face a 2020, essencialmente nas áreas de negócio com maior crescimento, em particular o Banco CTT (+3,4 M€) – devido ao aumento da atividade comercial e ao reforço das equipas no contexto da parceria com a Sonae Financial Services - e Expresso e Encomendas (+3,3 M€), principalmente em virtude do crescimento registado na atividade em Espanha. Nos Serviços Financeiros e Retalho os gastos com pessoal decresceram 0,8 M€. Na área de negócio de Correio e Outros estes gastos cresceram 2,2 M€, devido à aquisição da NewSpring Services (+3,9 M€). Excluindo esta alteração do perímetro de consolidação, estes gastos teriam caído 1,6 M€, fruto das medidas de aumento de produtividade e enfoque na eficiência operacional.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos** aumentaram 73,3 M€ (+28,8%), em grande medida devido ao aumento da atividade de Expresso e Encomendas na Península Ibérica e à maior dinamização comercial, destacando-se as seguintes rubricas: gastos diretos e comerciais (+57,8 M€), recursos físicos e tecnológicos (+7,7 M€), trabalho temporário (+5,9 M€) e fardamentos (+0,5 M€). Sem o efeito da NewSpring Services (+2,8 M€), o aumento dos gastos com fornecimentos e serviços externos seria de 70,4 M€ (+27,7%).

As **imparidades e provisões** reduziram-se 3,9 M€ (-25,5%) em 2021, em resultado da revisão das matrizes de risco de crédito e da melhoria da situação económica, tendo em conta que o período homólogo estava fortemente impactado pela pandemia e incerteza, sobretudo a nível do crédito auto. No 4T21 as imparidades e provisões foram negativamente impactadas pelo crescimento da carteira de crédito ao consumo do cartão Universo, que exige o reconhecimento inicial das imparidades estimadas referentes à duração estimada dos créditos.

Os **outros gastos** aumentaram 10,6 M€ (+31,4%), sobretudo nas áreas de negócio de Correio e Outros (+4,4 M€), devido ao crescimento nas soluções empresariais (+5,0 M€ relativos ao projeto de computadores/as referido acima) e no *printing & finishing*, e de Serviços Financeiros e Retalho (+4,8 M€), nesta última induzida pelo crescimento das “raspadinhas”.

As **depreciações e amortizações** diminuíram 4,1 M€ (-6,6%) face a 2020, impactadas positivamente pela revisão da vida útil de alguns ativos (-6,8 M€), parcialmente compensada pela realização de novos contratos de arrendamento de edifícios que impactaram, por via do normativo contabilístico IFRS 16, as amortizações (+1,9 M€).

⁶¹ Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

Os **itens específicos** ascenderam a -1,8 M€, devido a: (i) mais-valia de 17,8 M€ referente à venda de títulos de dívida pública para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae, (ii) mais-valia líquida de 1,0 M€ resultante essencialmente da alienação de edifícios, (iii) gastos com reestruturações de 11,1 M€, dos quais 10,6 M€ correspondem a acordos de suspensão de contratos de trabalho, (iv) perda por imparidade de 1,4 M€ relacionada com o ajustamento inicial da IFRS 9 com a aquisição do portefólio de crédito do Cartão Universo, (v) constituição de uma imparidade para o investimento na entidade Mktplace de 2,2 M€, e (vi) outros gastos de 2,3 M€ relacionados com a pandemia de COVID-19 e com projetos não recorrentes.

EBIT e Resultado Líquido

O **EBIT recorrente** situou-se em 60,1 M€ em 2021, +18,6 M€ (+44,8%) do que em 2020, com uma margem de 7,1% (5,6% em 2020). De notar que todas as áreas contribuíram favoravelmente para o crescimento do EBIT recorrente.

Para esta evolução contribuiu sobretudo o crescimento significativo do EBIT recorrente nas áreas de negócio de Expresso e Encomendas +12,2 M€ e Banco CTT +3,4 M€ (+70,0%). O Correio e Outros contribuíram com +1,7 M€ (+10,6%) e os Serviços Financeiros e Retalho com +1,3 M€ (+6,4%).

Apesar deste crescimento, a perda de receita de correio internacional de chegada decorrente da abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (*“de minimis”*), a partir de 1 de julho, impactou de forma significativa o EBIT recorrente do segundo semestre de 2021.

EBIT recorrente por área de negócio

	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	41,5	60,1	18,6	44,8%	22,1	20,4	-1,8	-7,9%
Correio e Outros	16,0	17,7	1,7	10,6%	9,7	7,9	-1,7	-18,0%
Correio	70,1	65,0	-5,1	-7,2%	21,6	17,4	-4,2	-19,4%
Estrutura central	- 54,1	- 47,3	6,8	12,5%	- 12,0	- 9,5	2,5	20,5%
Expresso e Encomendas	0,2	12,4	12,2	»	3,9	5,4	1,5	38,4%
Banco CTT	4,8	8,2	3,4	70,0%	4,4	2,4	-1,9	-44,6%
Serviços Financeiros e Retalho	20,5	21,8	1,3	6,4%	4,3	4,7	0,4	10,5%

Os **resultados financeiros consolidados** atingiram -11,1 M€, refletindo uma melhoria de 0,3 M€ (+2,8%) face a 2020.

Resultados financeiros

	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Resultados financeiros	-11,4	-11,1	0,3	2,8%	-3,0	-3,0	-0,0	-0,5%
Rendimentos financeiros líquidos	-9,6	-8,5	1,1	11,8%	-2,3	-2,1	0,2	8,8%
Gastos e perdas financeiros	-9,7	-8,5	1,1	11,7%	-2,4	-2,1	0,2	8,7%
Rendimentos financeiros	0,0	0,0	0,0	26,4%	0,0	0,0	0,0	10,3%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-1,7	-2,6	-0,8	-46,9%	-0,7	-0,9	-0,2	-33,4%

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 8,5 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 3,6 M€, juros

suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,1 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2021 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 38,4 M€, 21,7 M€ acima do obtido em 2020, tendo sido influenciado positivamente pela evolução do EBIT (+27,4 M€) e dos resultados financeiros (+0,3 M€), e negativamente pelo imposto sobre o rendimento do período (+5,9 M€).

Investimento

Em 2021 o **investimento** situou-se em 36,1 M€, 8,1% acima (+2,7 M€) do realizado em 2020.

A Empresa manteve o foco do investimento na área de negócio com maior crescimento e onde está a ser dinamizada a transformação do seu modelo de negócios, a área de Expresso e Encomendas (+3,8 M€), apostando desta forma no aumento de capacidade e na otimização dos seus processos.

Nas restantes áreas de negócio, verificou-se um decréscimo do investimento (-1,1 M€), em particular nos sistemas de informação do Banco, face aos avultados valores registados nos anos anteriores.

De salientar, o investimento de 2,9 M€ relativo às adaptações realizadas em sistemas de informação, equipamentos postais e novas instalações para acolher o novo modelo de desalfandegamento de objetos extracomunitários em resposta às alterações do regime do IVA para o comércio eletrónico, que entraram em vigor a 01.07. 2021 em toda a UE.

Cash Flow

A Empresa gerou em 2021 um **cash flow** operacional de 61,8 M€, +18,8 M€ face a 2020.

Cash flow

	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBITDA	103,6	118,1	14,5	14,0%	38,2	35,2	-3,0	-8,0%
Non-cash itens*	-13,1	-18,9	-5,8	-44,3%	-5,4	-5,1	0,3	6,1%
Itens específicos**	-7,0	1,8	8,8	125,5%	-4,9	-4,0	0,9	18,4%
Investimento	-33,4	-36,1	-2,7	-8,1%	-15,2	-14,7	0,5	3,5%
Δ Fundo de Maneio	-7,2	-3,0	4,1	57,6%	14,2	-1,1	-15,2	-107,4%
Cash Flow operacional	42,9	61,8	18,8	43,9%	26,9	10,4	-16,5	-61,3%
Benefícios aos empregados	-12,1	-12,8	-0,7	-5,8%	-3,8	-3,3	0,6	14,5%
Impostos	-9,0	-3,6	5,3	59,6%	-1,1	-1,2	-0,2	-15,2%
Cash Flow livre	21,8	45,3	23,5	107,5%	22,0	5,9	-16,1	-73,2%
Dívida (capital + juros)	-1,5	-10,8	-9,2	<<	-0,6	-0,6	-0,0	-4,8%
Dividendos	0,0	-12,8	-12,8	-	0,0	0,0	0,0	-
Aquisição de ações próprias	0,0	-6,4	-6,4	-	0,0	0,0	0,0	-
Alienação de edifícios	0,0	2,2	2,2	-	0,0	0,0	0,0	-
Investimentos em empresas	-0,3	-15,7	-15,4	«	-0,6	-0,7	-0,1	-10,6%
Variação de Caixa ajustada orgânica	20,0	1,9	-18,1	-90,4%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Inorgânico - Caixa Newspring	0,0	4,9	4,9	-	0,0	0,0	0,0	-
Variação de Caixa ajustada	20,0	6,8	-13,2	-65,9%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Δ Responsabilidades Líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ⁶²	63,9	351,3	287,4	>>	112,8	-59,1	-172,0	<<
Δ Outros saldos de Caixa ⁶³	-8,8	1,6	10,3	117,8%	-1,0	-0,6	0,5	45,7%
Variação de Caixa	75,2	359,7	284,5	>>	132,6	-55,1	-187,7	-141,6%

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

Esta evolução positiva do *cash flow* operacional em 2021 resultou essencialmente do comportamento positivo do EBITDA, da manutenção de um nível de investimento equivalente ao do ano anterior e de uma evolução positiva da variação de fundo de maneio (+4,1 M€). Esta evolução é em larga medida explicada pelo menor nível de investimento observado no 4T20 face ao período homólogo de 2019 que impactou positivamente o fundo de maneio relacionado com o investimento em 2021.

⁶² A variação das responsabilidades líquidas dos Serviços Financeiros e Banco CTT reflete a evolução dos saldos credores perante terceiros, depositantes ou outros passivos financeiros bancários, deduzidos dos valores aplicados em crédito ou investimentos em títulos/ativos financeiros bancários, das entidades que prestam serviços financeiros do Grupo CTT, designadamente, os serviços financeiros dos CTT, a Payshop, o Banco CTT e a 321 Crédito.

⁶³ A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

Posição Financeira Consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Ativo não corrente	1 984,3	1 970,3	-14,0	-0,7%
Ativo corrente	910,6	1 614,9	704,3	77,3%
Total do Ativo	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%
Capital próprio	150,3	174,5	24,3	16,2%
Total do passivo	2 744,6	3 410,7	666,0	24,3%
Passivo não corrente	493,4	705,3	211,9	42,9%
Passivo corrente	2 251,2	2 705,4	454,1	20,2%
Total capital próprio e passivo consolidado	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 690,3 M€, maioritariamente devido ao elevado crescimento das rubricas de crédito a clientes bancários (+448,6 M€) com destaque para o crédito automóvel e cartões de crédito, de caixa e equivalentes de caixa (+359,7 M€), na sequência do aumento significativo de depósitos captados pelo Banco CTT e da operação de securitização realizada pela 321C, bem como ao incremento verificado nos investimentos em ativos ao justo valor por resultados (+25,0 M€) na sequência do investimento em unidades de participação (UP) de um fundo de investimento imobiliário e outros ativos (+35,8 M€). Estes crescimentos foram parcialmente compensados pelo decréscimo observado nas rubricas de investimentos em títulos (-177,5 M€) em resultado da alienação de carteiras de títulos.
- O **capital próprio** aumentou 24,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2021 no montante de 38,4 M€, do aumento das reservas em resultado da constituição da reserva associada ao plano de ações (1,2 M€) e do incremento da rubrica de outras variações no capital próprio (3,6 M€) na sequência da atualização das responsabilidades com benefícios aos empregados. Em sentido contrário, ocorreu a distribuição de dividendos no valor de 12,8 M€ e a aquisição de ações próprias no valor de 6,4 M€.
- O **passivo** aumentou 666,0 M€, destacando-se o acréscimo dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+433,0 M€), o aumento de outros passivos financeiros bancários (+238,8 M€) decorrente da operação de securitização realizada pela 321 Crédito. Em sentido contrário, observou-se o decréscimo das rubricas de Financiamentos (-5,7 M€) maioritariamente em resultado do pagamento da primeira tranche do empréstimo do BBVA/ Bankinter.

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

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

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	638,8	680,2	41,4	6,5%
Ativo corrente	484,0	454,9	-29,2	-6,0%
Total do ativo	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%
Capital próprio	150,3	173,9	23,5	15,7%
Total do passivo	972,5	961,1	-11,4	-1,2%
Passivo não corrente	444,0	422,5	-21,5	-4,8%
Passivo corrente	528,5	538,6	10,1	1,9%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 283,1 M€ em dezembro de 2021, +0,1 M€ do que em dezembro de 2020, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	283,0	283,1	0,1	0,0%
Cuidados de saúde	271,2	263,5	-7,6	-2,8%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,4	1,5	0,0	2,5%
Acordos de suspensão	2,8	9,5	6,7	»
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	6,9	6,5	-0,4	-5,6%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	-0,0	-5,8%
Plano de pensões	0,3	0,3	-0,1	-17,4%
Outros benefícios	0,2	1,6	1,4	»
Impostos diferidos ativos	-79,3	-78,6	0,7	0,9%
Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos	203,7	204,5	0,8	0,4%

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 78,6 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 204,5 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Dívida líquida	71,4	58,9	-12,6	-17,6%
Dívida CP & LP	206,9	201,1	-5,7	-2,8%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	115,2	115,3	0,1	0,1%
Caixa ajustada (I+II)	135,4	142,3	6,8	5,1%
Caixa e equivalentes de caixa	518,2	877,9	359,7	69,4%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	498,8	857,0	358,1	71,8%
Outros saldos de caixa	19,4	20,9	1,6	8,1%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-363,4	-714,7	-351,3	-96,7 %

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se:

- A **caixa ajustada** aumentou 6,8 M€, uma vez que o comportamento positivo do *cash flow* operacional (+61,8 M€) mais do que compensou os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-12,8 M€), o serviço da dívida (-10,8 M€), o pagamento de dividendos (-12,8 M€), a aquisição de ações próprias (-6,4 M€) e os investimentos em empresas no valor de 15,7 M€.
- A **dívida de curto e longo prazo** diminuiu 5,7 M€, essencialmente devido à redução dos empréstimos bancários dos CTT (-5,8 M€) no contexto da amortização prevista.

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

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

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	153,9	182,4	28,5	18,5%
Dívida CP & LP	204,7	198,5	-6,2	-3,0%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	113,0	112,6	-0,4	-0,3%
Caixa ajustada (I+II)	50,8	16,1	-34,7	-68,3%
Caixa e equivalentes de caixa	286,4	215,2	-71,3	-24,9%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	286,5	215,2	-71,3	-24,9%
Outros saldos de caixa	-0,0	-0,0	-0,0	-43,6%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-235,7	-199,1	36,6	15,5 %

Valor económico

GRI 201-1

A Empresa distribuiu mais de 358 milhões de euros em salários e benefícios (um reforço de 4,5% em relação ao ano anterior) e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade.

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2020	2021	Δ 2021/2020
Valor económico direto gerado	743 519	845 338	13,7%
Receitas	743 519	845 338	13,7%
Valor económico direto distribuído	726 752	819 497	12,8%
Gastos Operacionais	364 641	424 465	16,4%
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	342 488	358 013	4,5%
Pagamento a fornecedores de Capital	9 660	21 282	120,3%
Pagamento ao Estado	9 080	15 197	67,4%
Investimentos na Comunidade	883	539	-39,0%
Valor económico acumulado	16 767	25 841	54,1%

4.2 Capital humano

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

4.2.1 Caracterização do capital humano

GRI 102-7, 102-8, GRI 401-1, 401-3, 403-9

Em 31 de dezembro de 2021⁶⁴ o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 608, mais 374 (+3,1%) do que em 31 de dezembro de 2020. Estes valores incorporam o efeito inorgânico da NewSpring Services e da HCCM, com impacto de +770 trabalhadores/as. Sem este efeito, o número de trabalhadores/as seria de 11 838, menos 396 (-3,2%) face a 2020.

Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2020	31.12.2021	Δ 2021/2020	
Correio e Outros ⁶⁵	10 445	10 866	421	4,0%
Expresso e Encomendas ⁶⁶	1 319	1 258	-61,0	-4,6%
Banco CTT ⁶⁷	435	455	20	4,6%
Serviços Financeiros e Retalho	35	29	-6	-17,1%
Total, do qual:	12 234	12 608	374	3,1%
Efetivos do quadro	10 767	11 283	516	4,8%
Contratados a termo	1 467	1 325	-142	-9,7%
Portugal	11 671	12 015	344	2,9%
Outras geografias	563	593	30	5,3%

Sem o efeito inorgânico, verificou-se um decréscimo de trabalhadores/as em quase todas as áreas de negócio, com especial foco na área de negócio de Correio e Outros (-346), em grande medida devido aos projetos de aumento da produtividade das operações em curso, que têm adaptado a rede ao novo perfil de tráfego e reduzido a necessidade de contratação suplementar, bem como ao programa de otimização de RH a decorrer principalmente na estrutura central, que já resultou em 97 acordos de suspensão de contratos de trabalho e se pretende que venha a incluir mais 38.

⁶⁴ Para mais informação consultar a Tabela – Trabalhadores, no Anexo III.

⁶⁵ Inclui NewSpring Services e HCCM.

⁶⁶ CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha)

⁶⁷ Inclui Payshop e 321 Crédito.

O número de saídas e entradas foi de 2 194 e 3 728, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,5%. A taxa global de ausências registou uma estabilização, com tendência para uma leve diminuição, quer nos CTT, S.A., onde a taxa apurada foi de 8,7% (-0,1 p.p. que em 2020), quer no Grupo CTT, onde a taxa baixou para 8,1% (-0,2 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,89%), sinistralidade (0,73%), atividade sindical (0,44%) e parentalidade (0,38%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 7,6%. A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo) é de 6,9%. A taxa de retorno após licença parental foi de 95,7%.

4.2.2 Remuneração

GRI 102-36, 102-37, 102-41, GRI 405-2

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

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial, tendo as partes celebrado o respetivo acordo, em 12 de março. Associado a este acordo ficou o compromisso de a empresa admitir 70 colaboradores para o quadro permanente em 2020, tendo o número final de admissões sido alcançado e superado.

Relativamente aos CTT SA, o ano de 2021 marcou a celebração do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT, a 7 de maio. Associado a este Acordo ficou o compromisso de admissão de 130 colaboradores para o quadro permanente (tendo o número final de admissões sido igualmente alcançado e superado), a disponibilidade para estabelecer conversações com as associações sindicais com o objetivo de identificar as suas principais preocupações em matéria de alguns abonos operacionais, assim como inicializar a discussão sobre o atual modelo de carreiras da população não quadros.

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1 964,37 €	2 444,44 €	0,80
Quadros médios	1 259,23 €	1 336,28 €	0,94
Atendimento	1 075,01 €	1 141,56 €	0,94
Distribuição	844,63 €	922,71 €	0,92
Outros grupos	844,19 €	969,55 €	0,87
Global	1 114,89 €	1 111,70 €	1,00

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

GRI 404-2, 404-3

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

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

De forma a melhorar a experiência do trabalhador/a, este ano foram implementados e dada continuidade a diversos projetos, com destaque para a linha de apoio ao trabalhador/a, designada Linha TOU CTT, que pretende apoiar nas questões mais prementes relacionados com o COVID-19, mas em todas as outras questões relacionadas com recursos humanos, como seja a assiduidade, o processamento salarial, a avaliação de desempenho, plano de saúde CTT MEDIS, recrutamento e mobilidade, higiene e segurança no trabalho. Os/As trabalhadores/as responderam com entusiasmo ao desafio.

Foi concluída a 2.^a fase do projeto Teleponto, com a automatização de subsídios decorrentes da prestação de trabalho. Esta fase teve como objetivo automatizar o cálculo das rubricas de vencimento decorrentes da prestação do serviço, com origem nos dados do teleponto.

Por forma a promover o envolvimento de todos e o conhecimento sobre a organização, deu-se continuidade à difusão da *newsletter* de comunicação interna, "Somos CTT", e às rubricas que pretendem dar a conhecer a Empresa e os seus trabalhadores/as, designadamente uma rubrica designada Zoom in, que permite dar a conhecer uma área/direção, o que lá se faz e respetivas equipas e uma outra rubrica "À Conversa com...", cujo objetivo é dar a conhecer os trabalhadores/as e os seus interesses para além da função atualmente desempenhada e/ou seu percurso profissional.

Foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com empresas com benefícios para o trabalhador/a e dado continuidade ao projeto "D. Oferta", que oferece descontos (que podem ir até aos 20%) aos trabalhadores/as e aposentados/as dos CTT nos produtos adquiridos na rede de lojas.

Promoveram-se ações de saúde e bem-estar, a pensar em todos os que estão na linha da frente, mas também nos trabalhadores/as que se encontram em teletrabalho, dadas as condições impostas pela pandemia.

De forma a medir o grau de satisfação dos trabalhadores/as, como sendo os CTT a melhor Empresa para se trabalhar, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas/ações, lançou-se o primeiro inquérito com a metodologia Net Promoter Score dedicada aos/às trabalhadores/as CTT.

Acreditando que a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar é fundamental para o equilíbrio de cada um de nós e da organização, os CTT propuseram-se, neste âmbito, a obter a certificação como Entidade Familiarmente Responsável (EFR), tanto para as Empresas CTT, CTT Expresso e CTT Contacto, bem como para o Banco CTT e respetivas subsidiárias. O objetivo é implementar o modelo de Gestão EFR, de acordo com a Norma 1000-1 ed., e obter as respetivas certificações no decurso do ano 2022, pela entidade certificadora – Fundación Másfamilia.

O processo de avaliação de desempenho realiza-se anualmente, no ano subsequente ao exercício a que respeita e abrange todos os trabalhadores efetivos com seis ou mais meses de vínculo, que não estejam em situação de licença sem retribuição ou de suspensão de contrato. O sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para os trabalhadores, consoante as várias atividades e grupos funcionais, com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de desempenho, a consolidação da cultura e dos valores empresariais e o reconhecimento e diferenciação dos contributos. O processo envolve a comunicação entre as chefias e os trabalhadores, incluindo o balanço da atividade e a apresentação dos objetivos para o novo ciclo, favorecendo a identificação de ações de formação e desenvolvimento.

4.2.4 Formação

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

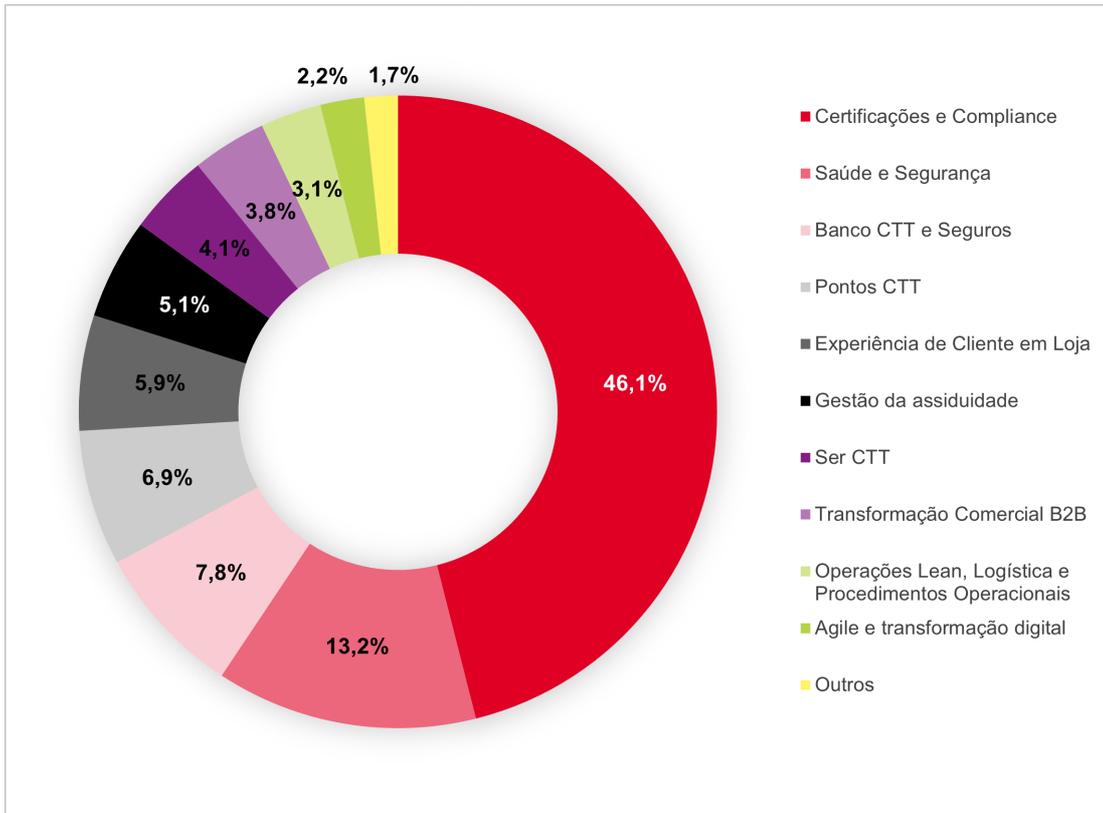
A Academia CTT prosseguiu a sua atividade de acordo com as apostas estratégicas no desenvolvimento de competências das trabalhadoras e dos trabalhadores dos CTT tendo por base a seguinte abordagem metodológica:

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

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

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

Programas de formação



A formação realizada abrangeu 94% da população (efetivos e contratados a termo), tendo sido realizadas mais de 215 mil horas de formação (16% acima do ano anterior), numa taxa de esforço de 1,1% (7% acima, face a 2020). Destacamos as seguintes ações:

- **Ser CTT**, em que foi consolidada a utilização do Manual Digital e a comunicação com os novos trabalhadores/as, envolvendo cerca de 1 000 participantes e mais de 8 700 horas.
- **Experiência de cliente em loja**, uma formação que toca nos eixos do Negócio e da Inovação, com o reforço no projeto Buzz e no plano de comunicação e formação integrados na comercialização de produtos financeiros, de retalho e início da comercialização de oferta B2B, que envolveu mais de 6 500 participações e quase 12 500 horas e já incrementou os resultados de vendas destes produtos.
- **Transformação Comercial B2B**, um programa dirigido aos Gestores Comerciais visando maximizar o valor para os clientes, propor os serviços adequados ao seu negócio e a sua fidelização pelo conhecimento e otimização do serviço prestado. A ação contou com mais de 1 900 participações e um total de mais de 8 000 horas.
- Em todo o vetor de excelência operacional, num âmbito estritamente de Negócio, as formações intituladas **Operações Lean** tiveram enorme importância, destacando-se a formação Train the Trainer. Deu-se início ao projeto Kaizen para as áreas de operações de produção e distribuição, e foi dado apoio ao processo de mudança de instalações da linha de gestão aduaneira para Famões, assim como à implementação de novos planos de expedição em todo o ciclo operativo. Estas ações envolveram 4 749 participações, contabilizando-se um total de 6 565 horas.
- A **Gestão da Assiduidade** que constituiu um projeto de transformação da cultura CTT, potenciado pela nova versão da aplicação Teleponto. A formação dedicada a esta nova

ferramenta abrangeu todos os trabalhadores/as do universo CTT, utilizando a plataforma de formação a distância (Formare) e *briefings* realizados pelas chefias. Envolveu 13 151 participações, num total de 10 889 horas.

- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram mais de 8 800 horas e quase 2 500 participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de operações, que envolveu mais de 33 mil participações e mais de 19 mil horas, debruçou-se sobre 25 temáticas diferentes. É um programa com sucesso reconhecido, que tem promovido a redução do absentismo com causa na sinistralidade rodoviária, registando-se, entre 2017 e 2020, menos 35% de acidentes por quilómetro percorrido e menos 49% de dias perdidos por acidente.
- A área formativa de **Certificações e Compliance**, continuou a deter grande relevância, sendo disseminadas mais de 97 mil horas de formação em temáticas como ética, segurança da informação, prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ou proteção de dados.
- No eixo da sustentabilidade, foi relançado no final do ano de 2021, o programa de formação ambiental, **Planeta Verde**. Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como a liderança ou o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*.

Destaca-se também a realização da 13.^a edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, um programa que une formandos de vários países de expressão portuguesa, e hispânica e que nasceu de uma parceria entre a Direção Internacional e a área de Formação. A ação deste ano contou com 110 participantes, oriundos de seis países lusófonos, além de Cuba e do Panamá.

Dado o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 53% do volume total realizado.

4.2.5 Gestão das relações laborais

GRI 102-41, 102-43, 102-44

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as suas 98 Subcomissões exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, quer com a Comissão como um todo, quer com cada um dos sindicatos.

A 31 de dezembro de 2021, 95,8% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 75,4% eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um crescimento significativo de 6,1 p.p. e 1,8 p.p. face a 2020⁶⁸.

No contexto europeu, a empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o setor postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia. Tal como com outras participações institucionais, mercê da pandemia, as reuniões decorreram por videoconferência.

⁶⁸ Os dados relativos à cobertura do Acordo de Empresa e à sindicalização não incluem a CTT Express Espanha, 321 Crédito, CORRE, NNS ou HCCM.

4.2.6 Regalias sociais e ação social

GRI 201-3, GRI 401-2

Desde 2015 que está em vigor um novo Regulamento de Obras Sociais (ROS), que tem por objetivo a proteção social dos seus beneficiários (trabalhadores/as e familiares) no âmbito dos cuidados de saúde, prestações de segurança social e ação social.

Por seu lado, o acesso ao Plano de Saúde dos CTT garante comparticipação dos medicamentos, serviços médico-cirúrgicos e meios auxiliares de diagnóstico, serviços de enfermagem e hospitalização, assim como, nas prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA), atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.

Os benefícios de saúde são assegurados aos/às trabalhadores/as efetivos no ativo, aposentados/as, pré-reformados/as, reformados/as e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao Plano de Saúde. Os colaboradores das subsidiárias dos CTT usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar. Na rede convencionada com o Plano de Saúde, a empresa cobre 75% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatoria, 80% nos serviços hospitalares privados, e a totalidade dos custos em casos especiais (apoio à maternidade, infância até aos 2 anos e doença grave). A comparticipação medicamentosa é suportada pelo beneficiário até 50%. No final do ano, o plano de saúde dos CTT tinha 37 728 beneficiários, sendo 19 142 titulares, dos quais 9 485 no ativo e 18 587 familiares. Ocorreram 693 rescisões especiais e 778 falecimentos, entre titulares e familiares.

Para garantir o apoio social, a Empresa dispõe de uma equipa de Serviço Social, que intervém ao nível do apoio psicossocial, nas áreas da saúde mental, dependências, terceira idade e ação social. Este apoio traduz-se na identificação, avaliação, enquadramento e resposta aos/às trabalhadores/as nas mais diversas problemáticas, como, entre outras: deficiência, doença crónica, aguda e/ou grave, carência económica, disfunções sociais, questões laborais. Mediante estudo socioeconómico e análise casuística da situação, poderá verificar-se apoio específico para responder a situações de vulnerabilidade e/ou carência económica.

No decorrer de 2021, os processos de Doenças Graves e de Grandes Doenças foram centralizados por forma a agilizar a resposta aos colaboradores.

Na CTT Express Espanha, os colaboradores gozam das mesmas condições e regalias, independentemente no vínculo laboral. A única diferença encontra-se nos dias de férias uma vez que os /as trabalhadores/as com vínculo indeterminado têm direito ao gozo de um dia mais.

4.2.7 Saúde e segurança no trabalho

GRI 201-3, GRI 403-9

O ano de 2021 continuou, a exemplo do anterior, a ser marcado pelo contexto pandémico, sendo que os CTT deram continuidade à sua política de prevenção no âmbito da mitigação do contágio por COVID-19 em contexto laboral, nomeadamente através de um conjunto de medidas como a compra e distribuição de material de proteção individual, desinfetantes de mãos e superfícies, a divulgação de informação sobre comportamentos individuais de prevenção, reforço da limpeza, desfasamento de horários e a limitação à lotação de espaços.

Perante casos confirmados de infeção por COVID-19, era efetuada uma avaliação de risco do local de trabalho, tomadas medidas específicas em função risco e articulado e comunicado o caso ao Delegado

de Saúde. Consoante a avaliação de risco, a empresa encetava medidas adicionais em alguns locais de trabalho, como a testagem massiva dos colaboradores e a nebulizações dos espaços.

Em 2021, foi implementada uma **Nova Abordagem à Saúde** que pretendia, por um lado, atuar na prevenção da saúde, agindo antecipadamente e evitando acidentes de trabalho e situações de doença; e, por outro, agir sobre a promoção da saúde, com ações de melhoria do bem-estar e na qualidade de vida dos/as trabalhadores.

Neste contexto, foram concebidos e implementados três programas de ação transversais e distintos, apesar de complementares:

- Estrela – Programa que visava criar um ambiente de trabalho mais saudável, focado na produtividade e qualidade, com menor índice de ausências e maior motivação e satisfação. A estratégia tinha por objetivo inverter a atual tendência do nível de absentismo, nomeadamente no que diz respeito aos dias de trabalho perdidos.
- Vitória – Abordagem de medicina do trabalho adaptada às necessidades específicas dos casos de aptidão condicionada mais perenes e complexos, com vista à determinação dessa condição com maior rigor, fiabilidade e apoio aos/às trabalhadores/as.
- Viver – Sensibilização dos recursos humanos para a prevenção da saúde e desenvolvimento de iniciativas que fomentam a saúde e o bem-estar na organização.

Ocorreram 789 acidentes e incidentes laborais, menos 2% que em 2020, apesar de consubstanciar um acréscimo dos dias perdidos. No mesmo sentido, verifica-se igualmente uma diminuição de 5,7% no número de acidentes rodoviários laborais. Este resultado positivo deverá ser consequência da continuidade das medidas que têm vindo a ser implementadas pela empresa. Os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, foram a sinistralidade rodoviária (34%) em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos. Seguem-se os movimentos em falso (17%) e os escorregamentos/tropeções (13%). As doenças profissionais traduziram-se em 461 dias de trabalho perdidos em 2021.

Acidentes e lesões nos CTT

Grupo	N.º de acidentes	N.º de lesões	Taxa de lesões	N.º dias perdidos	Taxa de dias perdidos	N.º doenças ocupacionais
Feminino	196	137	2,0	4 451	66,4	10
Masculino	593	436	3,3	15 771	120,8	11
Total	789	573	2,9	20 222	102,3	21 ⁶⁹

Sem dados do serviço 321 Crédito, CORRE, NNS e HCCM.

No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 100 000, para que este seja mais legível.

Em termos de segurança, foi dada continuidade à colaboração com os órgão de polícia criminal, prestando as informações que nos são solicitadas, com vista ao desmantelamento ou captura de elementos que visavam os CTT e os clientes.

Foram submetidas e aprovadas as medidas de autoproteção de 102 das nossas instalações, estando agora a quase totalidade dos edifícios com este tipo de medidas aprovadas.

⁶⁹Este valor é o triplo do apresentado em 2020. Tratam-se de processos comunicados pela Segurança Social cuja data de reconhecimento e de início da doença profissional podem ser distintas e anteriores à data da participação, inclusivamente, abrangendo colaboradores que já se encontram aposentados e processos de reavaliação do grau de incapacidade de doenças profissionais já reconhecidas. Os procedimentos associados às Doenças Profissionais são definidos e geridos pela Segurança Social. Os CTT avaliam cada um dos casos de doença profissional e implementam medidas de prevenção para mitigação de risco.

Na sequência de um incidente registado no CPL Sul, foi promovida a reciclagem dos/as trabalhadores/as que recebem e tratam encomendas, com vista à identificação preliminar de matérias perigosas que possam provocar danos.

4.2.8 Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 401-3, 403-6, 403-7, 403-8, 405-1, 406-1, 408-1 409-1

Também na área da igualdade e diversidade, a Empresa orienta os seus atos pelo respeito das garantias e direitos consignados na Declaração Universal dos Direitos do Homem da Organização das Nações Unidas, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, na Constituição da República Portuguesa e na Lei, em particular na legislação laboral.

A situação prolongada de pandemia levou os CTT a reforçar as garantias para que todos os seus trabalhadores/as se sentissem seguros. Foi continuamente divulgada informação útil e promovidas medidas mitigadoras dos principais riscos, preservando sempre a integridade dos trabalhadores/as da linha da frente para assegurar, tanto quanto possível, a igualdade face ao risco de doença em relação aos que puderam assegurar a sua prestação de serviço em regime de teletrabalho.

O trabalho dos CTT no campo da **Igualdade de Género** continuou a decorrer, nomeadamente no âmbito das atividades com o Fórum Organizações para a Igualdade (vulgo iGen), e do envolvimento com a CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. O ano de 2021 foi marcado pelo lançamento do livro Pedagógico do Fórum, O Longo Caminho para a Igualdade, escrito pro bono pela dupla de escritoras, Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada, destinado a leitores e leitoras dos 10 aos 13 anos, e com o objetivo de sensibilizar as futuras gerações para a temática da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres no mercado de trabalho. De destacar que esta obra acabou de ser incluída no Plano Nacional de Leitura.

Em 2021, o gozo de licenças de parentalidade continua a incidir principalmente sobre as mulheres. Embora as licenças gozadas por homens já atinja cerca de 33% de todos os pedidos, este dado deve levar em conta que 62,5% das pessoas que trabalham nos CTT são do género masculino. Em relação ao apoio à família, a situação aproxima-se da paridade em termos absolutos, com os homens a requerer 42% de todos os dias de ausência para esse efeito (uma vez mais, este dado deve ser visto à luz da disparidade no número total de trabalhadores do género masculino).

Em relação à retenção de trabalhadores/as que tiveram licença parental, das 232 pessoas que o requereram, 23 abandonaram a Empresa no final. Destas, dez fizeram-no por sua própria iniciativa, uma (em Espanha) saiu por cessação do posto de trabalho e as restantes 12 não foram retidas após da conclusão do contrato a termo que as vinculava aos CTT, 5 homens e 7 mulheres.

Atenção também é devida à Taxa de Retorno, uma métrica incluída pela primeira vez neste exercício de relato e que pretende acomodar os casos de desvinculação da Empresa logo após o fim do licença de parentalidade. Dos 232 casos de trabalhadores/as que gozaram licenças de parentalidade 222 regressaram à Empresa no final da licença, o que cifra a Taxa de Retorno num valor muito alto: 95,7%. Ainda assim, existiu com uma diferença visível entre homens (98,4%, com apenas dois trabalhadores a não regressar) e mulheres (oito colaboradoras não regressaram, colocando a taxa em 92,5%).

Em matéria de diversidade em cargos de gestão, o Conselho de Administração continua a cumprir o objetivo estabelecido no Plano para a Igualdade CTT e na Lei 62/2017, integrando 33,3% de mulheres nos órgãos do Conselho de Administração e de Fiscalização. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este caiu 7,9 p.p. para 12,5% e a liderança de segunda linha manteve-se praticamente igual, com uma ligeira redução de 1 p.p. para 47,6%.

Em matéria de políticas de recursos humanos orientadas para a promoção da igualdade, são de salientar:

- Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades, nomeadamente na promoção do equilíbrio entre mulheres e homens nos lugares estratégicos da empresa, do princípio de salário igual para trabalho igual ou de valor igual e na garantia do direito ao gozo das licenças de parentalidade pelos trabalhadores e pelas trabalhadoras;
- Participação no iGen, de que é membro fundador, prosseguindo os seus compromissos em matéria de diferenças salariais. Participação em reuniões de trabalho, embora com uma significativa redução das atividades devido à pandemia de COVID-19.
- Dinamização do grupo de trabalho interno para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito do Plano para a Igualdade da Empresa.

Apesar de se ter mantido a ligação à CERCILISBOA – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, não foi possível proporcionar as experiências de integração laboral a jovens com deficiência que se vinham mantendo havia 18 anos. Logisticamente, a alteração da localização e funcionamento da Sala das Malas, onde o trabalho era prestado, e a pandemia COVID-19 impossibilitaram a retoma desta atividade nas novas instalações, que se prevê que venha a acontecer em 2022, possivelmente com um figurino adaptado.

No que diz respeito à **conciliação entre espaço pessoal, família e trabalho**, os trabalhadores/as e suas famílias foram incentivados a participar em passatempos internos com prémios para usufruto em família e foram convidados para iniciativas/aulas práticas *online* para proteção da saúde e bem-estar. Também o programa de parcerias SOU CTT, com entidades diversas continuou a ser dinamizado, continuou a oferecer tarifários preferenciais para trabalhadores/as em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família.

4.3 Capital intelectual

GRI 102-2, 102-44, GRI 201-1, 203-1

As transformações digitais que continuam a perpassar todas as organizações obrigam também os CTT a adaptarem a sua atividade a novos paradigmas. Em 2021, estas transformações inspiraram múltiplas realizações em matéria de Inovação e Desenvolvimento da Empresa.

Em relação à **dinamização do comércio eletrónico**, promoveu-se a criação de uma *joint-venture* com a YUN Express para gerir o negócio de cacifos de encomendas em Portugal e Espanha. Também no domínio dos cacifos, que conheceu grande dinamismo em 2021, procedeu-se à instalação do primeiro *locker* refrigerado e do primeiro *locker* em condomínio, aumentando o tipo e o número total de cacifos disponíveis. Também se concluiu o desenvolvimento e implementação de *lockers outdoor*, em aço inoxidável, e dos primeiros *small lockers*, com 1,6 m de altura, para soluções *indoor*, nomeadamente em estabelecimentos comerciais. Finalmente, procedeu-se à instalação de cacifos *click&collect* no El Corte Inglés e em instalações da Leroy Merlin.

Os CTT exploraram **novos mercados para as entregas**, criando acordos com a Zomato para *food-delivery*, assim como a Worten e a NOS para entregas CTT Now em modelo *store2client*, de maneira a alargar a rede de prestadores e aumentar a sua capilaridade e cobertura.

Foram desenvolvidos e lançados *plug-ins* para Magento2, Prestashop, Shopify e Woocommerce que permitem a **integração automática com os sistemas de expedição CTT**, a geração de códigos de objeto, o agendamento de recolhas, a atualização do estado da encomenda na loja e a entrega em pontos, como alternativa à entrega domiciliária. A CTT Express Espanha também lançou o *plug-in* para

WooCommerce, com o objetivo de auxiliar os clientes nas suas compras *online*, bem como gerir e reconhecer pedidos *online*, permitir a rastreabilidade do produto e resolver possíveis problemas. Além disso, lançaram o serviço Easy Return para clientes e destinatários, que visa recolher devoluções nas lojas *online* sem a necessidade de imprimir uma etiqueta ou de se deslocar a uma loja física. Através de um email com um código QR, os destinatários passaram a poder solicitar a recolha no próprio domicílio, com um estafeta CTT Express a recolher a devolução em menos de 24 horas.

Um ponto fulcral dos desenvolvimentos de 2021 foi a implementação do **novo modelo de desalfandegamento** totalmente eletrónico, baseado num portal e suportado nas mais recentes tecnologias de máquinas e sistemas postais (Tax Machine), para acomodar a nova regulamentação europeia relativa à aplicação do IVA sobre a importação de remessas de baixo valor e ao reforço do controlo de segurança dos bens importados.

Em termos de **eventos**, voltaram a realizar-se os CTT *e-Commerce Moments* e o CTT *e-Commerce Day*, em que vários especialistas discutiram os temas mais relevantes da atualidade do comércio eletrónico. Integrado neste último, a grande novidade de 2021 foi a organização da primeira edição dos CTT *e-Commerce Awards*, que visava premiar as melhores práticas em valências como *apps*, pagamento, *websites*, PME e iniciativas sustentáveis, entre outras categorias. Realizaram-se também sessões da “*What’s Next?*” que abordaram os temas da “Cibersegurança” e da “Monetização dos dados manipulados pelos Operadores Postais”.

Em junho, os CTT lançaram um **projeto piloto de embalagens reutilizáveis**, na cidade de Lisboa, em colaboração com *e-sellers* portugueses. A Embalagem CTT ECO Reutilizável foi apresentada como uma alternativa de embalagem para encomendas de *e-commerce* em Portugal, que pretende substituir as tradicionais e tem uma capacidade de resistência prevista de até 50 envios. Os clientes que recebam encomendas nestas embalagens podem devolvê-las, sem custos, em qualquer um dos pontos de contacto dos CTT, incluindo os marcos de correio. Podem também estes próprios reutilizá-las em novos envios, entregando diretamente ao distribuidor. Ao permitir a reutilização, esta embalagem constitui um passo importante no apoio à transição para uma economia circular, com particular impacto num mercado em expansão, como é o do comércio eletrónico.

Relativamente ao **reforço de aspetos operacionais**, adquiriu-se uma máquina divisora para tornar mais ágil e eficiente o novo processo de desalfandegamento resultante das já referidas regras europeias que entraram em vigor desde julho, aplicáveis a objetos vindos do exterior da União. Além disso, implementou-se a primeira fase do projeto de Rotas Dinâmicas que permite definir o caminho mais eficaz a seguir pelos nossos distribuidores. Desta forma, é possível antever a hora a que o cliente vai receber o seu pedido, reduzindo os custos de entrega, com menos quilómetros percorridos e a consequente redução do consumo de combustível e respetivas emissões associadas. Instalou-se também um motor de automatização de regras de negócio associados à distribuição, denominado de Servidor de Decisões, que permite alterar e otimizar a distribuição com base em variáveis novas, como o peso, volume, destino ou cliente. O equipamento CAMS – Computer Aided Manual Sorter foi instalado para servir como um auxílio computadorizado à divisão manual de correio de todos os formatos. É um sistema inovador que, através de tecnologias de reconhecimento ótico de caracteres, valida instantaneamente mais de quatro milhões de endereços e orienta o operador no processo de divisão, sem necessidade de conhecimento especializado da rota. A introdução deste tipo de equipamentos, 32 unidades até ao final de 2021, permitiu flexibilizar as tarefas manuais de pré-distribuição, tradicionalmente realizadas nos centros de distribuição postal, aproveitando sinergias, racionalizando equipas e combatendo o absentismo nos centros de distribuição.

No que se refere à **experiência digital de cliente**, desenvolveu-se um simulador de envios no *website* CTT, que permitiu aos clientes particulares identificar as soluções de envio mais adequadas, encaminhando a conclusão do processo para uma loja ou ponto CTT, ou continuar em ambiente *online*, quando possível. Proporcionou-se também uma nova experiência na Área de Cliente CTT do *website*, com um *front-end* atualizado, que passou a permitir o acompanhamento de envios em curso de forma

mais intuitiva e com possibilidade de agir sobre a ação sobre os mesmos. Também foi desenvolvido um novo portal de expedição para clientes contratuais, uma ferramenta de expedição de correio e encomendas expresso, que ficou assente num ambiente completamente *online*. Na mesma linha, foi possível melhorar a experiência dos clientes empresariais na contratação *online* de soluções de expedição, sendo-lhe agora possível aceder à oferta expresso dos CTT de forma mais direta.

Na **Rede de Lojas**, destaca-se a implementação de espaços *self-service* 24/7 em lojas conceito e respetivo alargamento à restante rede. Estes espaços disponibilizam equipamentos para compra de pré-pagos, permitindo o envio de correio a qualquer hora do dia, seja no recetáculo existente no próprio espaço ou em qualquer marco ou caixa de correio. Ficaram também disponíveis *lockers* que, além da função de ponto de entrega por decisão do cliente, permitem o acesso a encomendas avisadas em loja num horário mais alargado e assim também mais conveniente. Nas lojas conceito, este espaço foi ainda completado com um provador que permite ao cliente experimentar alguma das suas encomendas e devolver no momento, caso seja a sua opção.

Na **área financeira**, o Banco CTT participou no Programa Fintech365, criado pela Microsoft para a inovação tecnológica no sistema financeiro, em parceria com a Portugal Fintech. O objetivo era identificar startups e propor-lhes a apresentação de provas de conceito para resolver casos de uso de negócio deste setor. Pelo seu lado, a Payshop participou na criação da Associação Nacional de Instituições de Pagamento e Moeda Eletrónica, que visa defender e representar os interesses das instituições de pagamento e moeda eletrónica. Foi também criada uma nova API Rest para integração da solução de pagamento por Referência Payshop, que permite a conexão entre diferentes sistemas de forma segura, possibilitando às aplicações dos cliente o acesso a essas referências de pagamento e a sua gestão, nomeadamente através da geração e ativação de referências, da notificação de pagamentos em *real-time* e a criação de ambientes *sandbox* para testes de integração. Finalmente, dando resposta ao aumento dos canais disponíveis e aos novos métodos de pagamento, incluindo a possibilidade de pagar em tempo real, o parceiro tecnológico BHMI colaborou no desenvolvimento de um novo *core* de pagamentos, assente na plataforma Concourse, criando um *back-office* unificado e omnicanal, usado pela Payshop em todas as suas operações.

No departamento de **transformação corporativa e processos**, implementaram-se *chatbots* para que se desse o importante passo de começar a dar resposta e a apoiar clientes que interpelem os CTT no Whatsapp. A mesma ferramenta foi implementada no novo Portal Aduaneiro e deram-se importantes passos no desenvolvimento de *chatbots* para Facebook e para o *website* CTT, cujo lançamento está previsto para 2022. O processo de automação de processos ganhou um importante reforço com a entrada em produção de mais 34 *robots*, dando-se assim continuidade a este novo modo de atuar na organização. Além disso, foram lançadas as bases do projeto de analíticas digitais, que permitirá recolher e analisar toda a atividade digital dos CTT, desde o momento da aquisição até ao da conversão. Apesar de já serem recolhidos e analisados dados em 2021, com a sua implementação plena em 2022, será possível analisar e adaptar a jornada dos clientes, com vista ao incremento das vendas de produtos CTT.

O **Portefólio de Produtos para o Segmento Empresarial** foi ainda mais dinamizado, através do lançamento, no âmbito da oferta de serviços publicitários e de campanhas, de uma nova oferta de gestão de Media Digital para Empresas. Este novo serviço permite que as empresas portuguesas, sobretudo PME, que não trabalham habitualmente com agências de meios e publicidade, realizem campanhas e façam os necessários investimentos publicitários nos *media* digitais, de forma simples e rápida, com o apoio dos CTT e de um parceiro especializada, a Opera Media. Para o Setor das Águas, foi criada uma nova solução de correio, com condições ajustadas às características específicas deste setor, que acrescentam valor pela sua diferenciação. Através da expansão da oferta integrada de *Business Process Services* (BPS), disponibilizaram-se várias soluções, desde salas de correio, *contact centers*, *payroll*, gestão de *back-offices*, entre outras. Estas soluções possibilitaram às empresas externalizar a gestão de áreas e/ou atividades que servem de apoio à sua operação principal. O modelo de BPS permite aplicar um conceito mais evoluído de *Business Process Outsourcing*, isto é,

utilizar tecnologia avançada e contar com uma equipa especializada para, em conjunto, criar um modelo de trabalho ideal para a sua atividade ou serviço, contribuindo assim para reduzir falhas, aumentar a produtividade, agilizar processos e reduzir custos. Por fim, foi lançada uma nova solução para a Destruição Certificada de Documentos como um serviço que introduz aspetos inovadores relativamente à oferta existente no mercado: as Homeoffice Boxes. A oferta é suportada em caixas desenhadas para a destruição de documentos em casa e posterior transporte CTT. Fica assim assegurado um processo mais flexível de destruição de dados para escritórios domésticos ou distantes da sede empresarial, com segurança garantida e documentável, que garante o rastreio durante o transporte e cumpre todos os requisitos das normas legais em vigor.

Relativamente à **Filatelia**, os CTT receberam o prémio da World Post and Parcel Awards 2021, na categoria de Melhor Campanha Mundial de Filatelia, pela bloco filatélico “É tempo de Esperança”, pioneiro em todo o mundo pela sua inserção em grafeno do poema “Esperança”, de Miguel Torga.

Foram lançadas **outras iniciativas de alcance corporativo**. De maneira a fomentar iniciativas de investigação, desenvolvimento e inovação, prepararam-se as candidaturas CTT, Banco CTT, CTT Express, CTT Contacto para o programa SIFIDE. No que diz respeito ao Plano de Recuperação e Resiliência, foram aprovadas quatro agendas mobilizadoras na Fase I da Call C5 Inovação Empresarial, sobre temas de mobilidade, sustentabilidade e eficiência produtiva. Foi ainda aprovado e iniciada a execução do projeto Portugal 2020 SI Inovação Produtiva, da CTT Expresso, sobre modernização das operações. O 1520 CTT Startup Program continuou a sua missão de identificação de startups alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT, além de estimular a realização de várias iniciativas, como a análise de soluções resultantes do *scouting* e divulgação do programa a várias incubadoras, como a UPTEC e a IPN. Conta-se ainda a celebração e operacionalização de parcerias com organizações, como a Portugal Ventures, a Beta-i e o intercâmbio de experiências com outros operadores postais (por exemplo, a Swiss Post), além da identificação de oportunidades de investimento no âmbito do Fundo Techtree. Os CTT estiveram também envolvidos no lançamento da 5.ª edição do PostEurop Innovation Award, iniciativa do Innovation Forum, grupo de trabalho daquela associação cujo *chairmanship* é assegurado pela área de Inovação da Empresa.

A **plataforma interna de gestão de ideias INOV+** voltou a ser dinamizada com o lançamento de novos ciclos de desafios sugeridos por diferentes áreas da Empresa. Os/as trabalhadores/as respondem com ideias, seguindo a lógica da inteligência coletiva e colaborativa. Cada ciclo termina com a realização de um *Pitch Day*, onde os autores das ideias selecionadas apresentam-nas à Comissão Executiva e aos diretores de 1.ª linha, com as ideias vencedoras a serem implementadas.

Em termos de comunicação da inovação nos CTT, continuou-se a produção da *newsletter* Postal 360 e da Newsletter 1520, orientadas para destinatários internos e externos à Empresa.

Inovação na CTT Express Espanha

Destacam-se também as iniciativas dos CTT Express, em Espanha. No eixo **operacional**, foram inaugurados 16 novos centros de distribuição, a saber, em Pamplona, Salamanca, Córdoba, Lugo, Castellón, Algeciras, Corunha, Girona, Sevilha, Sória, Guadalaxara, Huesca, Huelva, Ibiza, Bilbao e Teruel. Em conjunto com os centros abertos em 2020, a rede de CTT Express, está em cada vez melhores condições de garantir a sua capilaridade e consolidação máximas. Foram ainda instaladas 3 máquinas de triagem nas instalações de Alicante, Valência e Madrid, que permitiu atingir a capacidade de classificação de mais de 50 000 embalagens por hora. A continuação do projeto de transformação digital também se dedicou a introduzir novas atualizações de software e suporte das ferramentas usadas por distribuidores e condutores, nomeadamente os seus terminais de PDA.

Também se melhorou o **canal de comunicação e informação com clientes e destinatários** através, de notificações do estado de envio por *email* ou SMS e com a possibilidade de efetuar alterações na gestão desses envios, também pelo canal digital. O apoio ao cliente também foi agilizado com a

automatização de respostas e a experiência digital dos fornecedores também foi melhorada, com as alterações feitas ao Portal do Fornecedor. Neste caso, a incorporação de novas ferramentas e aplicações permitiu uma gestão da sua relação quotidiana entre a CTT Express e os seus fornecedores, quer através do ambiente *web*, quer pela *app* existente para o efeito.

Em termos de **Comunicação**, a CTT Express lançou a Revista Digital, uma edição dirigida ao público interno que pretende reforçar a cultura corporativa e as vias de comunicação com as trabalhadoras e os trabalhadores em Espanha. Em termos externos, a consolidação da alteração da marca para “CTT Express” conheceu um novo impulso, com a rotulagem de novos veículos e a implantação da marca em novos centros operacionais entretanto inaugurados.

4.4 Capital social

GRI 102-12, GRI 413-1, 413-2

A “pegada social” dos CTT não se limita à atribuição de donativos, ou à organização, patrocínio ou outros tipos de participação em iniciativas de cariz solidário, mas reflete-se nas escolhas e nos investimentos que são feitos em alinhamento com as suas atividades comerciais principais. Exemplo disso é a preferência reiterada em produtos fabricados em Portugal, ou com matéria prima de origem nacional, além dos associados aos principais símbolos nacionais, como Santo António, a sardinha, ou a cortiça. Além disso, as lojas são espaços de comercialização do Pirlampo Mágico ou *kits* de Uma Árvore Pela Floresta, duas campanhas solidárias que voltaram a decorrer em 2021, além de vendas solidárias em prol do Instituto Português de Oncologia e a organização Animais de Rua.

A atividade dos CTT tem um impacto social positivo nas comunidades locais, uma vez que a empresa promove um serviço de proximidade, com qualidade, a todos os cidadãos, em qualquer ponto do território, confirmado pela perceção elevada relativamente a indicadores reputacionais. Em 2021, o CTT mantiveram o seu propósito de aproximação às populações, com presença com lojas próprias todas as sedes de Concelho, tendo, neste âmbito, reaberto 8 lojas.

A política de **mecenato social e ambiental** dos CTT tem dado forte ênfase aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua e inovação. Neste segundo ano da pandemia o contributo em termos de mecenato cifrou-se nos 539 088 €. Os maiores donativos foram Clube de Desporto Cultura e Recreio dos CTT, no valor de 330 000 €. Esta associação, fundada em 1941, prosseguiu o seu trabalho de desenvolvimento de atividades dirigidas não só a trabalhadores/as mas às suas famílias, providenciando também um conjunto de condições favoráveis de acesso a serviços bancários, de telecomunicações ou a operadores turísticos, entre outros. O segundo maior investimento reforçou a participação dos CTT na Fundação Portuguesa das Comunicações, através de um donativo de 144 481 €, que permitiu a prossecução da sua missão de “promover o estudo, a conservação e a divulgação do património histórico, científico e tecnológico das comunicações”, que passa, além do restante trabalho, pela gestão do Museu das Comunicações.

Da dezena de contributos contabilizados em 2021, destacam-se os apoios a instituições como a Fundação de Serralves e o Movimento pela Utilização Digital Ativa – MUDA, com o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais. Além disso, o Banco CTT contribuiu para a fundação do Merece – Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos, que pretende promover um fim de vida sustentável dos cartões bancários, com a sua dar recolha e reciclagem.

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio ao Comité Português para a UNICEF, a Comunidade Vida e Paz, a Cruz Vermelha Portuguesa e a Ajuda de Mãe, tendo angariado donativos para estas no montante de 2 443,58€. A CTT Express Espanha patrocinou mais uma vez a organização Save the Children, proporcionando 287 envios gratuitos para a organização, num

montante correspondente a 1 359,80 €. Além disso, na prossecução da sua atividade regular, os agentes Payshop permitem que os clientes façam donativos a uma entidade da sua escolha.

A Comissão de Trabalhadores da CTT Expresso organizou, nas instalações do MARL, uma campanha de recolha de brinquedos para crianças vítimas de doença. A campanha resultou na entrega de 40 brinquedos no IPO do Porto e de 50 no IPO de Lisboa, que chegaram ao seu destino perto do período do Natal. Também foi promovida uma campanha de recolha de cobertores, em parceria com a Associação de Cura Prânica e Yoga Arhática, em articulação com a Comunidade Vida e Paz e a Associação Humanitária - União Espiritualista Seta Branca.

Promoveram a **integração social**, com a oferta de portes ao Refúgio Aboim Ascensão e organizaram a ação Pai Natal Solidário pelo 12º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Foram recebidas 1 757 cartas de crianças, até aos 12 anos, que recebem assistência de 53 Instituições de Solidariedade Social. As cartas estiveram disponíveis em www.painatalsolidario.pt, possibilitando a qualquer pessoa o seu apadrinhamento, isto é, a compra dos presentes pedidos pelas crianças e entrega numa loja CTT, para realização destes sonhos. Ficaram apenas 129 cartas por apadrinhar (todas estas crianças receberam pequenos presentes diretamente dos CTT). Foram recebidos 1 747 presentes nas lojas (algumas crianças tinham pedido mais do que um presentes), que foram depois encaminhados gratuitamente, salvaguardando sempre o anonimato dos padrinhos e das crianças. Desde 2009, e através desta iniciativa, os CTT, com a ajuda dos portugueses, já entregaram perto de 15 000 presentes.

Os CTT respondem anualmente, em média, a 100 mil cartas escritas por muitas crianças do país, dirigidas ao Pai Natal (em 2021, foram 141 875 cartas). Desde 1985, a iniciativa “Pai Natal dos CTT” responde a todas as cartas, enviando também uma pequena lembrança.

Este ano, os CTT lançaram também uma iniciativa no domínio do **mecenato cultural**, com a atribuição de um donativo de 31 815 euros ao Centro Nacional de Cultura, em reconhecimento do importante papel no desenvolvimento das artes em Portugal. Esta iniciativa visou dar um apoio a uma atividade de maior importância para o país mas que, principalmente no contexto pandémico vivido, passou por grandes dificuldades. Este valor foi angariado através da alocação de uma percentagem dos resultados das suas vendas de edições filatélicas.

Alinhado com o eixo, o lançamento da Cine-Caravana reforçou o eixo de **promoção e dinamização cultural**, de norte a sul do país. Esta iniciativa levou, durante quase dois meses, noites de cinema português ao ar livre a 5 000 pessoas, uma caravana itinerante que contou com o envolvimento dos municípios, das populações e do comércio local.

Na promoção da dinamização da escrita, a Fundação Portuguesa das Comunicações lançou o 50º concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema deste ano foi “Escreve uma carta a um familiar acerca da tua experiência com a COVID-19”. A carta que representou Portugal no concurso internacional foi do escalão dos 12-15 anos. Os três prémios foram atribuídos aos representantes de Bangladesh, Macedónia do Norte e Vietname.

No âmbito da **saúde e desporto**, foi praticamente impossível a realização de eventos. A notória exceção, foi a realização de uma ação de recolha de sangue no Edifício CTT com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação, com 41 participantes a disporem-se a uma ação de colheita presencial, em que foram naturalmente organizada com todas as condições de segurança sanitária.

Para a preservação do **ambiente e da biodiversidade**, voltámos a aderir à Semana Europeia da Mobilidade e, em parceria com a Quercus foi lançada a 8.ª edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”. A edição deste ano foi iniciada com novo apelo à população para a aquisição dos respetivos *kits*, que estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos, com vista à reflorestação do território nacional. Este ano, implementou-se um derivado do produto com a mesma equivalência a uma árvore: o *kit* digital para empresas. As plantações, que tinham sido suspensas devido à pandemia,

foram retomadas e todas as árvores foram já plantadas pela Quercus. Em 2021, venderam-me mais 6 676 unidades que serão plantadas na primavera de 2022. No caso de a evolução da pandemia o permitir, as plantações serão realizadas com o apoio habitual de centenas de pessoas voluntárias do público em geral e das empresas.

Foi também lançado um novo projeto suportado num modelo de **proteção ambiental e coesão social integradas**: a conversão de máscaras descartáveis usadas em enfeites de Natal. Esta iniciativa nasceu de uma parceria com a To Be Green, uma organização ligada à Universidade do Minho e contou com o contributo de beneficiários do Centro Juvenil de São José de Guimarães, uma IPSS dedicada ao acolhimento e inserção social de crianças e jovens em risco de exclusão social, a quem foi confiada a missão de produzir as embalagens, em cartão de reciclado, em que os enfeites foram comercializados, num reforço da lógica de Economia Circular . Além disso, os proveitos da própria comercialização reverteram parcialmente para a Cáritas Diocesana de Viseu.

No âmbito da **ajuda ao desenvolvimento**, os CTT aliaram-se à associação moçambicana Karingana Wa Karingana (expressão que significa, em português, “era uma vez”). A parceria visou a recolha de livros e demais material escolar, para o seu envio até às escolas e bibliotecas de Porto da Beira, no distrito de Sofala. A recolha destes materiais contou com o apoio de instituições locais, como Juntas de Freguesia ou Associações de Bombeiros.

Como referido anteriormente, durante o ano de 2021, a aposta no **voluntariado** voltou a concentrar-se em ações não presenciais. Além dos participantes na ação de colheita de sangue, inscreveram-se os 15 *trainees* do programa lançado durante este ano, distribuindo-se, de acordo com a vontade por si expressa, pelos programas da Liga para a Proteção da Natureza, da Cais e da EPIS. a que se juntaram 17 outros voluntários, nomeadamente no programa da EPIS. O número total de participantes em ações de voluntariado foi de 73 trabalhadores/as.

Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador e, desde há oito anos, vigora igualmente o regime do “voluntariado de longa duração” com regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Apesar das restrições, o programa de Voluntariado *Mentoring* EPIS/CTT continuou. O ano letivo 2021-22 marcou o segundo ano da 3.ª edição (cada edição tem três anos) com voluntários/as e explicadores/as CTT para apoiar jovens em risco de insucesso escolar. Esta é uma ação de voluntariado de continuidade que exige proximidade, mas que teve de permanecer, sobretudo, no meio digital. O papel da mentoria foi, este ano, abraçado por gestores de topo dos CTT, que imprimiram o seu cunho pessoal à iniciativa. O papel de mentoria é o de acompanhar de forma muito próxima os alunos e estabelecer uma boa relação, motivar e estimular cada jovem a desenvolver o seu potencial humano e académico, transmitir-lhe atitudes e valores, reforçar a autoestima e a integração social, capacitando-o/a para construir um projeto de vida positivo. Os CTT ofereceram *pen drives* aos participantes, assim como o livro pedagógico, O Longo Caminho para a Igualdade, do Fórum iGen.

Comunicação com o cliente

GRI 203-2, GRI 417-1

Dada a sua presença em todo o território nacional, os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa. O seu elevado peso ao nível do emprego e da produção de riqueza, enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional e pela sua presença crescente também em mercados internacionais, a importância dos CTT na vida dos portugueses é evidente.

Em termos de qualidade, eficiência e criação de valor, os CTT trabalham com afinco com vista à satisfação das necessidades dos cidadãos e agentes económicos, constituindo-se como um elemento essencial do desenvolvimento social e económico, contribuindo para a melhoria dos padrões de vida

de clientes e dos seus/suas trabalhadores/as, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

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

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, nomeadamente, o correio, soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing e finishing, etc.* Desta forma, a cada cliente, nas suas diferentes tipologias, é garantida uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada, permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

A 31 de dezembro de 2021, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

O ano 2021 foi um ano de continuidade no que se refere à transformação dos canais de Apoio ao Cliente. Iniciámos o ano com o lançamento de um formulário de contacto dinâmico. Esta ferramenta usa inteligência artificial para interpretar as mensagens escritas pelos utilizadores do *website* CTT, dirigindo-os, de acordo com o conteúdo das mesmas, para artigos de ajuda com a informação procurada, ou permitindo o encaminhamento para o Apoio ao Cliente. Criámos um novo Modelo de Gestão de Redes Sociais, que nos permitiu disponibilizar novos canais de Apoio ao Cliente: *live chats* no Facebook, Instagram e WhatsApp e *chatbots* no *website* e WhatsApp. Foi ainda implementada, em todos os pontos de contactos, uma ferramenta de Auscultação de Cliente baseada no Net Promotor Score.

Desta forma, simplificámos os processos de comunicação e reforçámos o nosso posicionamento em termos de inovação e de proximidade com os nossos clientes.

Foram recebidos, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 3 272 121 contactos, representando um crescimento de 9% em termos globais, face ao ano anterior. No canal voz recebemos 2 324 951 chamadas, representando 71% do total dos contactos recebidos e registando um crescimento de 22% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito recebemos 899 553, representando 27% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 19% relativamente a 2020.

Nas redes sociais recebemos um total de 47 617 contactos, representando 4% do total de contactos recebidos entre agosto, mês em que este novo canal foi disponibilizado, e dezembro de 2021.

O aumento geral do número de contactos recebidos é reflexo essencialmente de dois fatores: 2.º confinamento ocorrido no primeiro trimestre (que voltou a estimular o *e-commerce*) e as novas regras para a importação de compras *online* feitas fora da EU. Desde 1 de julho de 2021, todas as compras eletrónicas extra-comunitárias passaram a ser alvo de Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA), independentemente do valor do objeto e da data em que foi adquirido, terminando assim a isenção de IVA nas compras extra-comunitárias até 22 euros.

Apesar do aumento de 9% no número de contactos para os canais de Apoio ao Cliente, verificamos uma diminuição de 9% no número de contactos por 10 mil objetos, na área de negócio expresso, refletindo uma melhoria efetiva da qualidade do serviço prestado.

Os CTT mantiveram em 2021 o Selo de Qualidade APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers – para as operativas CTT, após auditoria de acompanhamento realizada em fevereiro do mesmo ano.

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

O *Contact Center* dos CTT foi premiado com a medalha de prata para a Linha CTT Particulares e bronze para a Linha CTT Empresas, na Conferência Internacional APCC Best Awards 2021, na categoria de Distribuição e Logística. Estes prémios assumem especial relevância no atual contexto de pandemia em que vivemos, onde o *Contact Center* se tornou numa importante via de contacto entre os clientes e os CTT.

Satisfação do cliente

GRI 102-15, 102-43, 102-44

Os CTT estiveram atentos à persistência das consequências sociais e económicas da pandemia de COVID-19, que entrou no seu segundo ano. Em resposta a um anseio expressado pelos seus clientes, a aceleração da abertura da oferta CTT ao mundo digital foi ainda mais pronunciada.

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

- A Washstation, para instalação de cacifos 24 horas e com a YunExpress (numa *joint-venture*) para gerir esta oferta em Portugal e Espanha. Neste campo de enorme relevância para a condições de segurança e comodidade para negócios e clientes, também se promoveu a instalação dos primeiros *locker* refrigerados, ou de condomínio.
- Várias câmaras municipais e o Dott, para o lançamento feiras gastronómicas e de artesanato *online*, permitindo a encomenda de produtos;
- A Opus Opera, para apoiar PME a criar campanhas *online* de forma simples e rápida;
- A CUF, para teleconsultas disponibilizadas em seis das nossas lojas, reforçando a proximidade dos cuidados de saúde junto da população com menos mobilidade e com menor literacia digital; e
- A REDITUS, que passou a fazer o atendimento de COVID19 da Linha Segurança Social.

São medidas estratégicas, alinhadas com os princípios de responsabilidade social dos CTT que refletem o nosso envolvimento com as comunidades envolventes.

Em termos de qualidade de serviço, a opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica uma subida em todos os indicadores, quando comparados com o exercício anterior. Dos clientes que responderam a questionários de satisfação, 83,5% (+0,6% que no ano anterior) consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 92,7% (+0,7%) a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento. Sobre o tempo em fila de espera 76,9% (+0,9%) expressaram opinião positiva. No que concerne à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,5% (+4,6% que em 2020), ascendendo a 78,8% (+1,3%) no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário e a 67,7% (+1,0%) relativamente aos prazos de entrega de correio normal.

Em particular, destacam-se os resultados de um inquérito aos consumidores do produto Correio Verde, sobre o grau de satisfação face aos vários atributos: facilidade de compra e de envio, prazo de entrega, preço, adequação dos formatos às necessidades e aos materiais utilizados. O nível de satisfação foi superior a 90,8% em todos os parâmetros avaliados.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes das quais se destacam: CTT Express em Espanha com 86,36% dos clientes finais satisfeitos com a marca; Banco CTT com 81% dos clientes muito satisfeitos.

Os CTT têm vindo a realizar um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Tal aposta estratégica tem contribuído de forma significativa para a consistência e qualidade dos serviços prestados e otimização dos processos nas várias fases da cadeia de valor, criando uma forte dinâmica de motivação interna, ao desenvolver e fomentar a participação dos trabalhadores, com impacto na melhoria da satisfação dos clientes e reforço da imagem dos CTT.

Na implementação de sistemas de gestão foram adotadas abordagens e *timings* distintos para as diversas áreas da Empresa e do Grupo, tendo sido mantidas com sucesso, em 2021, as certificações que constam do quadro a seguir, tendo os CTT expandido a Certificação de Postos de Correio a mais unidades (total de 400 no final do ano) e alcançado a Certificação SMETA (4 Pilares) na CTT Expresso. As certificações podem ser consultadas também em ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Ambiente	Segurança e Saúde no Trabalho	Segurança da Informação	Certificação de Serviços Pontos CTT	SMETA (5)
Referenciais	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001 IEC	Referencial de Certificação de Serviços	4 Pilares
Corporativa CTT ⁷⁰	X	X	X			
Operações ⁷¹	X	X	X	X		
CTT Expresso	X	X	X			X
CTT Contacto ⁷²	X	X				
Rede de Postos de Correio ⁷³					X	

Reclamações

GRI 103-2, GRI 413-2, 417-2

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

No ano de 2021, deram entrada 410 713 processos de reclamação referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 4% face ao ano anterior. Este decréscimo de reclamações deveu-se principalmente à melhoria dos processos internos com a introdução de novas ferramentas que permitiram um aumento da capacidade de resolução na primeira linha de contacto.

⁷⁰ A certificação corporativa inclui as seguintes direções/áreas: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Gabinete de Sustentabilidade, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações/Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente e Suporte Comercial B2B/Pós-Venda Empresarial.

⁷¹ A certificação 27001 aplica-se às Soluções Empresariais (printing e finishing), incluídas na certificação das Operações.

⁷² A certificação de Pontos CTT aplica-se a 400 unidades.

⁷³ SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit) - Auditoria Social, que inclui quatro pilares: 1) Recursos Humanos e Normas Laborais; 2) Meio Ambiente; 3) Saúde e Segurança; e 4) Gestão Empresarial e Boas Práticas Empresariais

Reclamações

	'20	'21	Δ '20/'21
Reclamações recebidas ⁷⁴	428 494	410 713	-4%

Mais especificamente, registou-se uma diminuição no número de reclamações (e pedidos de informação) recebidas no âmbito do Serviço Postal Universal, com uma redução de 6,8% na quantidade de processos de âmbito nacional e de 12,7% nos processos internacionais.

Uma análise mais detalhada permitiu verificar que o Tempo Médio de Resposta (TMR) reduziu-se drasticamente, em 9,2 dias, no que diz respeito ao âmbito nacional. No Internacional, não foi possível atingir o objetivo proposto, mas foram já sinalizados dois motivos principais:

- A transição da plataforma de resposta para um programa de *Client Relationship Management*, que conduziu a uma situação temporária de gestão das solicitações internacionais em dois locais diferentes, com regras e metodologias de trabalho distintas; e
- O tempo de resposta às averiguações realizadas pelos operadores postais parceiros (origem / destino), um fator que escapa ao controlo dos CTT.

Consequentemente, no 2.º semestre de 2021, foram implementadas medidas de melhoria cujo impacto positivo será lentamente visível nos dados do TMR de 2022.

Na área de negócio Correio foram registados na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 143 204 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando um aumento de 12% face ao ano anterior.

Os principais motivos das reclamações estão relacionados com o extravio, entrega em recetáculo errado e o desalfandegamento de objetos.

Relativamente à área de negócio Expresso foram registados 267 509 processos relativos a reclamações, tendo existido uma estabilização face a 2020. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso são extravio e objeto entregue com atraso.

No que respeita a indemnizações, foram processadas 15 601 na área de negócio Correio no valor de 690 598€, o que representa um aumento de 68% face ao ano anterior. As indemnizações do serviço internacional representam 85% do valor total. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto e a falta de resposta do operador postal de destino.

Em relação à área de negócio de Expresso, foram processadas 41 155 indemnizações no valor de 1 552 708€, registando uma diminuição de 24% face ao ano anterior. As causas mais frequentes das indemnizações são extravio e danos no objeto.

O Banco teve 587 reclamações no Livro de Reclamações, recebeu 92 reclamações *online* e 148 foram dirigidas ao Banco de Portugal.

⁷⁴ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

4.5. Capital natural

4.5.1 Política e sistemas de gestão ambiental

GRI 102-15, 102-30, 102-31, 103-2, 103-3, GRI 201-2, GRI 413-2

Os CTT desempenham um papel fundamental na economia e na sociedade portuguesa e têm uma clara noção do impacto ambiental que a sua atividade induz, dedicando especial atenção à mitigação desse impacto. Veem os seus impactes incidirem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE), maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado, que representam, atualmente, a quase totalidade da pegada carbónica (*scopes* 1, 2 e 3) da Empresa.

Não obstante, a atividade dos CTT apresenta-se com ambientalmente pouco agressiva face a outros setores de atividade. A intensidade carbónica dos CTT contribui com 0,29‰ para as emissões globais de GEE a nível nacional (*scopes* 1 e 2), um impacte bastante inferior quando comparado com a criação de valor que gera ao contribuir em 1,9‰ para o PIB nacional (VAB/PIB).

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

Os CTT têm identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos, passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável (*vide* Capítulo 2.7. Gestão de Riscos). A nível ambiental foram avaliados e priorizados dois riscos estratégicos e externos, associados a:

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

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

4.5.2 Energia

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

As diversas fontes de energia podem ser classificadas em renováveis e não renováveis. Atualmente, um dos problemas ambientais mais graves da utilização intensiva de fontes de energia não renováveis é o efeito de estufa e o conseqüente aumento da temperatura da média da superfície da Terra. Assim, a gestão da energia é um dos maiores desafios da atualidade.

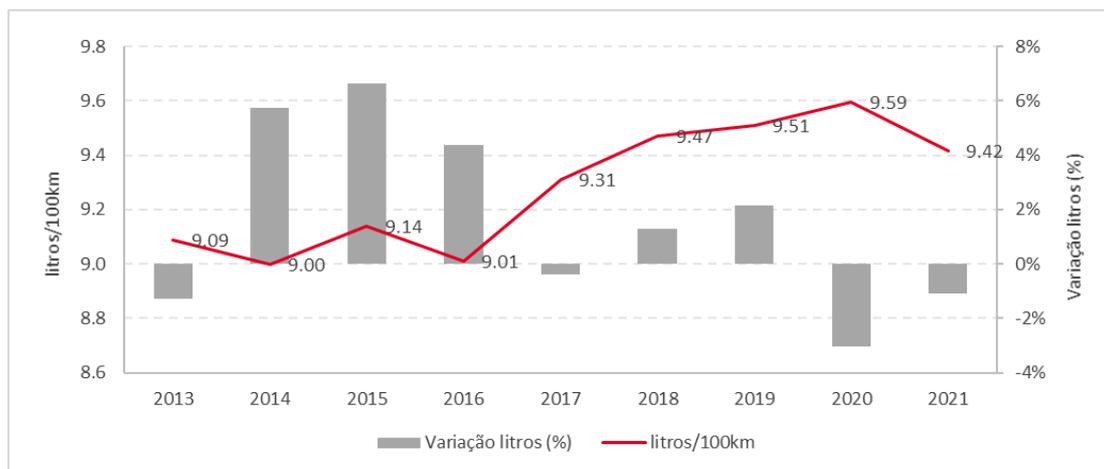
Nos CTT, com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo direto de energia representa cerca de 5% do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da Empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência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

Em 2021, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 36% do total de energia consumida. No entanto, toda a energia elétrica consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade dos CTT diminuiu 4,8%, reflexo da reestruturação em curso do parque edificado e de medidas de eficiência energética, mas também pelos efeitos resultantes da pandemia de COVID-19.

Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares térmicos existentes no edifício sede, em Lisboa e no edifício do CPL Norte, na Maia, e também, desde agosto de 2021, energia produzida por painéis solares fotovoltaicos no edifício da CTT Expresso, no MARL, nos arredores de Lisboa. Consomem também energia térmica para climatização no edifício sede (único edifício que utiliza esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (63%). A eficiência global da frota CTT, medida em litros/100 km, apresentou uma melhoria de 1,8% face a 2020.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT S.A.



O aumento de eficiência acima indicado prende-se fundamentalmente com uma alteração do perfil de utilização dos veículos pesados de mercadorias, com um menor número de quilómetros percorridos e com um recurso inferior à utilização de reboques e semireboques, em paralelo com ganhos decorrentes de uma condução que se revela cada vez mais ecoeficiente. A restante frota operacional, e também a frota de veículos ligeiros de passageiros, apresenta uma ligeira degradação da eficiência medida em l/100 km, ligada à execução dos planos de renovação de frota previstos, que variam a sua frequência temporal e abrangência quantitativa conforme o tipo de veículo em causa.

Os CTT consomem ainda gás, para a atividade das cantinas e aquecimento de água de alguns dos edifícios dos CTT, tendo o consumo de gás aumentado 1,0% face a 2020. No centro de produção e logística do Norte o aumento deve-se a maior densidade de trabalhadores/as pela instalação de novos serviços no local (linha de preparação para entrega Norte, *mini-sorter* da CTT Expresso e transferência de mais códigos postais para o Centro de Distribuição Postal 4470 Maia) e também pelo menor tempo em teletrabalho em comparação com o ano anterior. Já no centro de produção e logística do Sul a subida prende-se com a confeção, durante seis meses, de um maior número de refeições na cantina

por parte da empresa que explora o espaço. Na cantina, foram substituídos equipamentos antigos por novos aparelhos energeticamente mais eficientes.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo total de eletricidade verde	133 656,0	127 218,2	-4,8%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	813,5	539,5%
Consumo de energia térmica	5 775,6	4 549,0	-21,2%
Consumo total de combustíveis	221 577,0	224 589,5	1,4%
Consumo total de gás	1 091,9	1 102,9	1,0%
Total	362 227,7	358 273,1	-1,1%

Globalmente, verificou-se uma redução no consumo energético dos CTT, maioritariamente associado a uma redução nos consumos de eletricidade e energia térmica.

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 15 M€.

Edifícios

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

No âmbito das políticas corporativas dos CTT, atuando de forma cada vez mais sustentável, iniciou-se em 2020 um projeto de controlo e monitorização de energia nas instalações de maior consumo a nível nacional. Em parceria com um fornecedor especializado, os CTT instalaram um sistema de controlo e atuação em 44 edifícios, que representam mais de 55% do consumo do parque imóvel CTT. Este projeto visa a otimização de performance e a mitigação do consumo de energia, contribuindo para uma maior eficiência e consequente menor contributo para as alterações climáticas na operação diária dos CTT. Em 2021 foram atingidas poupanças energéticas de cerca de 13% nas instalações intervencionadas. As principais medidas são ao nível da iluminação (gestão/adequação da iluminação à operação, redução de potência, inativação de iluminação, reajuste de sensores de movimento e substituição por lâmpadas LED) e de climatização (ajuste de horário de operação e redução de velocidade dos ventiladores). Para 2022 está prevista a expansão a 8 novos centros operacionais.

Centros operacionais e de distribuição

Os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo o centro do Sul e o do Norte, consumidores intensivos de energia.

Como resultado do esforço de racionalização dos consumos de energia e implementação de medidas de eficiência energética nos CPL, verificou-se uma redução absoluta (-14,4%) dos consumos de eletricidade no centro de produção e logística do Sul e de -6,5% no centro de produção e logística do Norte. Neste CPL, a entrada em operação de novas máquinas de tratamento de correio no início de 2021 e a otimização dos horários de iluminação em várias áreas do edifício contribuíram para a quebra do consumo. De salientar no CPL do Sul um menor n.º de horas de funcionamento de uma máquina de tratamento de correio volumoso devido a quebra de tráfego postal desta tipologia de correio. As medidas de contingência no âmbito da gestão da pandemia de COVID-19 contribuíram também para um menor consumo de eletricidade nestes edifícios.

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

- 149 intervenções na melhoria do ambiente de climatização das instalações, incluindo a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- 366 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED, incluindo 100% em 7 instalações;
- Beneficiação de 6 quadros elétricos;
- Substituição de 4 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 6 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido à tendência crescente do alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 198 intervenções em elevadores.

Edifício de serviços administrativos

GRI 302-5

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 1,5% dos consumos totais de energia dos CTT, e 4,1% do consumo total de eletricidade. A monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, torna-se assim imperativa, de forma a identificar e otimizar potenciais ações de redução de consumos/custos.

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

Restantes edifícios

GRI 302-5

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 729 intervenções em edifícios, conforme acima indicado, conduzindo a uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Reabertura da loja de Santarém, com novo conceito de loja CTT, parte de um programa de reabertura de 9 lojas com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;
- Remodelações nos CE 4100, 4400 e 4470;
- Abertura de novas instalações em Palmela (centro operacional) e Arroios (centro de entrega);
- Reinstalação da loja CTT Palácio dos Correios com novo conceito, e de 7 unidades operacionais em Santarém, Sacavém, Torres Novas, Leiria e Aveiro;
- Criação de rampa de acesso ao interior da loja CTT de Odemira.

Os CTT apostam também em soluções mais ecológicas e mais eficientes para o parque edificado, tendo instalado 3 unidades piloto de pequena produção (UPP) fotovoltaica com uma potência máxima de 419 kW, em 2019. A solução será em breve alargada a mais 3 instalações, e a consequente potência instalada para mais 281 kW.

Em 2021, além das UPP, foi realizado um investimento numa unidade de produção para auto consumo (UPAC), nas instalações da CTT Expresso localizadas no MARL. O equipamento entrou em operação no mês de agosto e permitiu a produção e consumo de 191 MWh até ao final do ano, o equivalente a 15% do consumo anual da instalação.

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

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 6 milhões de euros de eletricidade.

De salientar que as medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT tiveram impacto na redução dos consumos energéticos da Empresa. Dentro destas medidas encontram-se aquelas relativas a confinamento obrigatório entre 2 de janeiro e 31 de agosto e 27 de dezembro a 31 de dezembro, e medidas intercalares entre 1 de setembro e 23 de dezembro.

Mobilidade

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

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 840 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 346 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

	'20	'21	Δ '21/'20
Veículos totais em exploração ⁷⁵	3 893	3 840	-1%
Veículos menos poluentes	335	346	3%

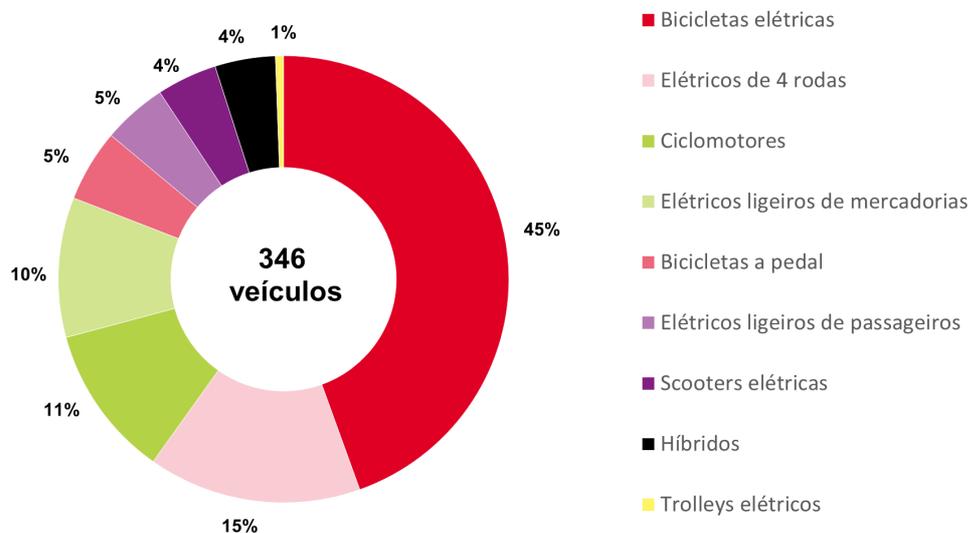
A uma atividade global de 66,8 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (+4,4% do que em 2020), somam-se ainda 64,7 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-1,3% do que em 2020), e 1,9 milhões de km percorridos a pé pelos carteiros/as nos giros de distribuição apeados.

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

A procura de soluções economicamente eficientes e amigas do ambiente tem levado à aquisição de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que correspondem atualmente a 9% da frota global dos CTT, com um total de 346 veículos. No mesmo âmbito, a integração de veículos convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais, mas também reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

⁷⁵ Não inclui a frota da CORRE, da NNS e da HCCM.

Tipologia dos veículos alternativos



Os quilómetros percorridos pela frota de veículos alternativos dos CTT aumentaram 57% face a 2020, devido não só ao aumento na quantidade desse tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

No final de 2021 deu-se o início da receção dos seguintes veículos, fruto da política de renovação de frota CTT: 73 furgões ligeiros com tipologia entre 4 e 10 m³ e 73 furgões ligeiros elétricos com tipologia 5 m³. A totalidade destes novos veículos será integrada na operação durante o 1.º trimestre de 2022. Foram ainda adquiridos 134 motocicletas e 34 motocicletas elétricas, que irão entrar em operação durante o 1.º semestre de 2022.

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

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

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou face ao ano anterior, situando-se agora nos 3,5 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'19	'20	'21
Idade média global	3,1	2,7	3,5

Os CTT realizaram o Relatório Final do PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, com a chancela da DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, relativo ao triénio 2018-2020. A sua aprovação pela DGEG ocorreu em outubro de 2021. As principais medidas relacionam-se com a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, o controlo de abastecimentos e da manutenção dos veículos, a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais e a formação e sensibilização de condutores e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente. No final de 2020 a redução

acumulada atingia os 7,5% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 509 713 litros (superior ao exigido legalmente de 5,0%). Para 2021 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos 3 anos anteriores, com uma redução adicional na ordem dos 100 000 litros de combustível.

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

Em 2020 os CTT lançaram um serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, serviço este que permite que os clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT na cidade de Lisboa, para os locais contratados. Em 2021 este serviço cresceu em quantidade de tráfego, n.º de clientes, n.º de locais e n.º de veículos afetos à distribuição, mantendo-se a perspetiva de um crescimento continuado em 2022.

O reforço da frota elétrica *last-mile* dos CTT permitiu a entrada em operação do primeiro hub totalmente elétrico no Centro de Distribuição Postal 1300 em Lisboa, com uma distribuição regular totalmente efetuada sem emissão de poluentes.

Ainda em relação à frota elétrica dos CTT, foi concluído no final do 1º semestre de 2021 um projeto piloto de gestão de mobilidade elétrica, iniciado no final de 2020, com uma lógica de gestão e monitorização e controlo de toda a operação, com o objetivo de contribuir para uma redução efetiva de custos e uma maior eficiência operacional. Os resultados do piloto permitiram aos CTT a obtenção de informação relevante no sentido de uma projeção futura do impacto que uma eletrificação crescente da sua frota poderá gerar a nível de custos de operação dos veículos, requisitos de sistemas de informação e investimentos em infraestruturas de carregamento e instalações.

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

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT registaram um pequeno aumento da sinistralidade rodoviária (1,2%) face a 2020 (acidentes laborais e danos materiais), mas ainda inferior em relação a 2019 (pré-pandemia). A sinistralidade laboral com causa rodoviária foi reduzida em 14,2% face a 2020 e o respetivo absentismo em 6,7%. Desde o início deste programa, em 2015, foi possível reduzir em 80 100 dias o absentismo laboral com causa rodoviária.

Os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2021 e Ano Novo 2021, promovidas pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, que visam promover a sensibilização para os comportamentos seguros da condução. Não obstante, este é já um tema de habitual foco e relevância para os CTT, dada a dimensão da frota e o elevado número de trabalhadores/as que diariamente percorre as estradas do país. O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT abrange todas as dimensões onde a intervenção humana pode exercer uma influência positiva, dando especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as. Neste âmbito, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas com um total de cerca de 30 000 participações, incluindo todo o tipo de ações (sensibilização, formação prática de condução e formação para chefias).

Os CTT associaram-se ainda aos Dias de Segurança ROADPOL, uma iniciativa que visa reduzir o número de mortes no trânsito por dia na Europa para zero, em, pelo menos, um dia do ano, o que foi atingido em 16 em 2021. Neste âmbito e para celebração do dia sem mortes na estrada, os CTT organizaram ações sobre esta temática e preocupação que contaram com a participação de cerca de 65 serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 700 dirigentes, responsáveis operacionais e trabalhadores de diversas áreas dos CTT assinaram o seu compromisso individual com a Segurança Rodoviária.

Os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, efeméride assinalada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da mobilidade suave. Em 2021, em contexto de pandemia, o programa CTT incluiu um plano de comunicação e sensibilização que contemplou passatempos e dicas. Nesta semana, os CTT convidaram todos os trabalhadores a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes alternativos e/ou a partilha de boleias.

Em 2021 foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, que os CTT assinaram, em 2019, a convite da Câmara Municipal de Lisboa, do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e da BCSCD Portugal. Trata-se de um acordo público, voluntário, livre de encargos e colaborativo, entre a Câmara Municipal de Lisboa e um conjunto de 55 empresas e instituições, com o objetivo de melhorar ativamente a mobilidade na cidade de Lisboa, através do desenvolvimento de ações de mobilidade mais ecológicas, seguras e eficientes. A adesão a este pacto reforça publicamente o compromisso dos CTT em matéria de mobilidade sustentável e de gestão carbónica, numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso.

4.5.3 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

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

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

Em 2021, verificou-se um aumento (12,6%) nas emissões totais de CO₂ (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente do aumento das emissões da atividade de transporte subcontratado aéreo e rodoviário e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram um ligeiro aumento anual (0,3%), que se reflete no total das emissões carbónicas diretas e indiretas provenientes da aquisição de energia para utilização própria (*scopes* 1 e 2).

O *scope* 3, maioritariamente associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 75,8% das emissões globais da atividade da Empresa, seguindo-se as emissões do *scope* 1 relativas ao consumo de combustíveis pela frota e de gás nos edifícios (24,1%) e as do *scope* 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,01%).

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

t CO ₂	'20	'21	Δ '21/'20
Emissões diretas – <i>Scope</i> 1	15 949,0	15 999,4	0,3%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 2	164,9	9,0	-94,5%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 3	42 733,2	50 245,5	17,6%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)	58 847,1	66 253,9	12,6%

As emissões diretas (*scope 1*) sofreram um aumento, maioritariamente derivado de um maior consumo de combustíveis pela frota própria da CTT Express por motivos de uma maior atividade de acompanhamento técnico relacionado com a expansão dos centros próprios e revisão de planos de mecanização.

Emissões atmosféricas diretas dos CTT GRI 305-2, 305-5, 305-7

Emissões de GEE (t CO ₂) ⁷⁶	'20	'21	Δ '21/'20
Frota ⁷⁷	16 035,6	16 100,0	0,4 %
Gás	67,0	55,4	-17,3 %
Total de Emissões diretas (<i>scope 1</i>)	16 102,6	16 155,4	0,3 %
Outros poluentes e GEE (t)			
NO ₂	175,2	115,0	-34,4 %
SO ₂	45,2	45,7	1,1 %
CH ₄ e N ₂ O	0,1	0,2	100,0 %

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

Ao adquirir eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, as emissões carbónicas para o consumo de eletricidade dos CTT são reportadas como nulas tendo por base o conteúdo carbónico específico do fornecedor de eletricidade (abordagem *market-based*). Ao avaliar-se a pegada carbónica global tendo por base o *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 12,3 kt CO₂ por ano. Assim, a aquisição de energia verde tem influência na pegada carbónica global dos CTT, bem como o respetivo desempenho face às metas de redução carbónica adotadas.

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

t CO ₂ ⁷⁸	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	164,9	9,0	-94,5%
Total de Emissões indiretas (Scope 2)	164,9	9,0	-94,5%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-1,3% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas. Não obstante, uma parte significativa da atividade de carga dos CTT foi externalizada durante 2021, atividade esta que não está refletida no desempenho carbónico reportado. De destacar ainda que os CTT têm vindo a investir e implementar em sistemas informáticos de rotas dinâmicas, que potenciam a otimização das rotas e, conseqüentemente, a eficiência energética associada à atividade de transporte e distribuição de correio, encomendas e expresso.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. No transporte aéreo nacional houve um acréscimo de 20,7% em kg e

⁷⁶ Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf) e Global Warming Potential Values - IPCC Fifth Assessment Report (AR5), convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O. Gás: valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e WRI GHG Emission Factors Compilation, convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

⁷⁷ Não inclui a frota da CORRE, da NNS e da HCCM.

⁷⁸ Eletricidade: para abordagem *location-based*, valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e <https://www.statista.com/statistics/1190075/carbon-intensity-outlook-of-spain>. Energia térmica: valor 2020 estimado através do WRI GHG Emission Factors Compilation; valor 2021 estimado através do Despacho 4343/2019 e <https://www.sce.pt/relatorio-dgeg-factor-energia-primaria-da-rede-da-climaespaco-v0/>. Não inclui a CORRE, NNS e HCCM.

de 25% em kg.km, devido ao aumento significativo nas encomendas postais e no EMS (expresso), em conjugação com a reposição de voos, que permitiu a utilização preferencial deste modo de envio de correio. No transporte aéreo internacional houve uma diminuição de 26,6% em kg e de 13,4% em kg.km, sendo no EMS e no correio prioritário onde se notaram as maiores quedas (kg) que não foram compensadas com o aumento em 6,3% no correio não-prioritário e de 11,2% nas encomendas. Este decréscimo está muito relacionado com dificuldades de transporte aéreo internacional a nível de oferta reduzida e operação incerta.

As emissões relativas ao transporte marítimo de correio, expresso e encomendas sofreram um aumento de 11,8% (12,5 t CO₂) devido ao aumento de 16% tráfego de correio expresso.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores/as sofreram um aumento significativo, após se ter verificado uma acentuada redução em 2020 originada pelas medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT. As medidas de prevenção e combate à pandemia em vigor durante 2021, menos restritivas que em 2020, significaram maior mobilidade dos trabalhadores/as CTT com consequências diretas nesta linha de emissões carbónicas da Empresa.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro sofreram uma grande redução, em adição à redução já verificada em 2020 face a 2019, fruto principalmente das restrições à circulação em contexto de pandemia, mas também pela continuação dada à realização de reuniões por áudio/videoconferência.

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

t CO ₂ ⁷⁹	'20	'21	Δ '21/'20
Transporte aéreo	11 762,2	13 217,8	12,4 %
Transporte marítimo	105,9	118,4	11,8 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	27 320,4	30 274,0	10,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 484,6	1 374,4	-7,4 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ⁸⁰	30,8	18,0	-41,6 %
<i>Commuting</i>	2 029,4	5 243,0	158,4 %
Total de emissões indiretas (Scope 3)	42 733,3	50 245,6	17,6 %

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 15,7g de CO₂, o que resultou numa diminuição de 3,0% face ao ano anterior. Esta melhoria resulta de um aumento de tráfego global superior ao aumento do consumo de combustível, conjugado com uma diminuição relevante do consumo de energia térmica e atualização do fator de emissão associado. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 9,8% face a 2020, associado aos fatores acima expostos.

Alterações climáticas

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

Os CTT têm vindo a verificar uma pressão crescente por parte dos clientes na procura por soluções menos poluentes ou carbonicamente neutras. Os CTT anteciparam essa tendência com o lançamento do correio verde em 2010 e atualmente a oferta expresso, em Portugal, é também neutra em carbono, sem custos acrescidos para os clientes. No global, a oferta neutra em carbono representa 17,3% da receita total dos CTT.

⁷⁹ Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption version 2.6, através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools para os vários combustíveis utilizados pelas frotas e aplicados aos respetivos consumos. Não inclui a CORRE, NNS e HCCM.

⁸⁰ Não inclui a CTT Express.

Aderiram à iniciativa “*Business Ambition for 1.5°C*”, do United Nations Global Compact, com o objetivo de contribuir para travar o aquecimento global e limitar o aumento da temperatura média global abaixo dos 1,5° C e integram um grupo de apenas 1123 empresas em todo o mundo com metas ambiciosas de redução de emissões carbónicas aprovadas, à data, pela SBTi – *Science Based Target Initiative*. Os CTT comprometeram-se a reduzir as emissões absolutas em 30% até 2025, face a 2013, e as emissões por carta ou encomenda em 20%, no mesmo período.

No programa setorial do IPC, denominado *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), os CTT atingiram, este ano, o 4.º lugar entre os maiores 20 operadores postais a nível mundial. Importa referir que os CTT pontuaram acima da média setorial em todas as sete áreas de análise, com as classificações mais fortes a serem alcançadas nas áreas de Alterações Climáticas e de Saúde e Segurança. Esta distinção reconhece as melhorias alcançadas pelos CTT em todas as áreas de análise, face ao ano anterior, tendo o IPC destacado, como pontos positivos, o desempenho dos CTT na aquisição de 100% de eletricidade proveniente de fontes renováveis e a elevada taxa de reciclagem dos resíduos produzidos nos seus edifícios.

Este programa está alinhado com os 5 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas considerados mais relevantes para o setor postal e foca-se agora em 7 áreas de intervenção: a saúde e segurança (ODS 8), a aprendizagem e desenvolvimento (ODS 8), a eficiência de recursos (ODS 9), as alterações climáticas (ODS 13), a qualidade do ar (ODS 11), a economia circular (ODS 11) e as compras sustentáveis (ODS 12).

Os CTT e outros 15 operadores postais mundiais voltam a celebrar o *Green Postal Day*, uma iniciativa do IPC que pretende assinalar os resultados positivos do esforço coletivo que os operadores postais a nível mundial têm vindo a pôr em prática para enfrentar as alterações climáticas e para reduzir as suas emissões carbónicas.

Os CTT foram distinguidos com nível de *Leadership*, na vertente *Climate Change*, com a pontuação A-pelo *rating* CDP – Carbon Disclosure Project 2021, um índice do mercado de capitais que é o principal *rating* de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial.

Em 2021 foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030 e do Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa. O compromisso visa assegurar a contribuição dos vários agentes económicos para o alcance dos objetivos e metas definidas no âmbito do Plano de Ação para as Energias Sustentáveis e o Clima e promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT submeteram 14 medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climatéricos, com implicações ao nível de custos e da operação, ocorreram 6 eventos destacando-se as tempestades de inverno. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 6,8 mil € a nível operacional e de 1,4 mil € ao nível do potencial de trabalho. Este ano registou-se ainda um evento, na categoria de ciclone na região centro e Alentejo, causando alguns estragos ao nível das edificações e inundações, com um impacto de 6,5 mil €.

Os CTT adotam a seguinte formulação de princípios nestas matérias:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

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

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

Água

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

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

Consumo de água dos CTT

	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo (m ³) ⁸¹	31 680,5	32 809,2	3,6%

O aumento verificado está associado a uma retoma da atividade, sem medidas de confinamento, nas áreas operacionais. No centro operacional e logística do Norte registou-se também duas roturas justificando o aumento dos consumos neste período. Não obstante, têm se mantido a implementação de medidas com vista à racionalização de consumos e a prática de redução do número de lavagens de viaturas. Os CTT monitorizam a informação sobre o consumo de água da rede para os edifícios da região de Lisboa em tempo real, com recurso à telemetria, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

O custo total gasto com o consumo de água nos CTT representa 226,9 mil euros.

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

Consumo de materiais

GRI 301-2, 306-2

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

⁸¹ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CTT Expresso, da 321 Crédito, da CORRE, da NNS e da HCCM.

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 470,6 de toneladas de consumo⁸² de materiais, um aumento de 1,1% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 77,9% e 21,1% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de papel e plástico decorrente maioritariamente do aumento da atividade logística expresso. O fator COVID-19 teve no entanto, um efeito poupança dos consumíveis, como o papel e os *toners*, nas várias áreas de natureza mais administrativa face ao regime de teletrabalho.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos representa atualmente 8,0%.

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

Resíduos

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

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. Este ano verificou-se uma diminuição da quantidade anual de resíduos produzidos, assim como da taxa de valorização global que se posiciona nos 97,7%.

Resíduos

	'20	'21	Δ '21/'20	Destino
Papel e cartão	1 212,7	1 050,9	-13 %	Valorização
Plástico	222,4	217,4	-2,2%	Valorização
Paletes madeira	532,0	628,9	18,2%	Valorização
Resíduos indiferenciados	236,6	203,0	-14,2%	Valorização/ Eliminação
Outros	230,2	203,6	-11,6%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	2 433,8	2 303,7	-5,3%	

Resíduos por perigosidade e destino⁸³

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	2,6	20,7	23,3
Resíduos não perigosos	2 247,9	32,6	2 280,5
Total	2 250,4	53,3	2 303,7

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

⁸² Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático *e-procurement*. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais.

⁸³ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a NNS e a HCCM.

Têm sido igualmente promovidos projetos no domínio da economia circular direcionados a clientes CTT, através dos quais se pretende promover uma gestão mais eficiente dos recursos naturais utilizados e prolongar a vida útil dos produtos.

Neste âmbito, associámo-nos à To Be Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho, para promover a reciclagem e valorização de máscaras descartáveis usadas, estendendo a vida útil destes produtos ao dar-lhes uma nova vida. Do ponto de vista da reciclagem, o impacto é muito positivo, uma vez que este resíduo é habitualmente depositado nos caixotes de lixo comum. As máscaras usadas são recicladas e convertidas em placas poliméricas de polipropileno, resistentes e que permitem a utilização deste material para diversos fins. Todo o processo de recolha, transporte e processamento destes resíduos foi feito de acordo com as mais rigorosas condições de segurança, para garantir a não contaminação pelo vírus.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT tornou-se membro pioneiro do movimento Merece (Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos). Ao aderir a este movimento, o Banco CTT pretende dar um fim sustentável aos cartões bancários promovendo a recolha e reciclagem dos cartões de débito inutilizados através de um envelope RSF sem qualquer custo para os clientes. Com os cartões recolhidos o Merece assegura o seu encaminhamento para reciclagem, transformando-os em mobiliário urbano. Adicionalmente efetua a compensação da pegada de carbono estimada para os cartões com a plantação de uma árvore por cada kg de cartões recolhido.

Biodiversidade

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

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

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

Foi dada continuidade às ações previstas a realizar pelos CTT no âmbito do compromisso “Act4nature”. O compromisso tem por objetivo incentivar as empresas a proteger, promover e restaurar a biodiversidade, contribuindo para a reversão da sua perda. Para o efeito, os CTT subscreveram os 10 Compromissos Comuns da iniciativa que se encontram alinhados com o seu programa de sustentabilidade e um conjunto de compromissos individuais focados na contínua sensibilização e comunicação, interna e externa, sobre o tema da preservação da biodiversidade e para o uso sustentável dos recursos naturais.

Pelo 8.º ano consecutivo, foi lançada mais uma edição da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, no âmbito da parceria entre os CTT e a Quercus. Esta campanha tem como objetivo reflorestar com espécies autóctones algumas zonas do País, nomeadamente áreas protegidas, Zonas Classificadas e Matas Nacionais com alto risco de incêndio ou mais afetadas pelos fogos florestais. Na edição de 2021 foi colocado à venda um novo *kit*, a Cerejeira-brava | *Prunus avium*, nas lojas CTT em todo o território nacional e na loja *online* dos CTT, que continua disponível até ao lançamento da próxima edição. Este ano, atingiu-se o marco de mais de 100 mil árvores autóctones plantadas com este projeto.

Os CTT foram novamente parceiros do governo português no “Portugal Chama”, a campanha de sensibilização e prevenção de incêndios e território nacional. Neste âmbito, foi divulgado um conjunto de conteúdos junto dos seus trabalhadores e clientes a alertar para a necessidade de evitar comportamentos de riscos e que contribuem para travar as ignições causadoras de incêndios.

O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais, contou em 2021, com a publicação de 5 emissões, dedicados aos temas “Europa - Espécies Ameaçadas”, “Terras de Barroso - Património Agrícola Mundial”, “Década das Nações Unidas das Ciências do Oceano para o Desenvolvimento Sustentável”, “Áreas Protegidas de Portugal” e “Caça em Portugal (1.º Grupo)”, num total de 1,79 milhões de unidades filatélicas.

Formação e Sensibilização

Os CTT desenvolvem, de forma regular, interna e externamente, inúmeras iniciativas de sensibilização ambiental, tendo como objetivo a promoção do conhecimento na matéria, a disseminação de boas práticas pelos trabalhadores e demais *stakeholders* e o alerta para determinados aspetos ambientais, como a conservação dos recursos, a proteção da natureza ou a ecoeficiência, entre outros.

Foram publicados diversos artigos e conteúdos de cariz ambiental e social na Revista CTT, que inclui também uma secção dedicada à Prevenção Rodoviária, com vista à sensibilização dos trabalhadores/as. Do mesmo modo, foram também transmitidos conteúdos ambientais no canal CTT TV de transmissão interna, no edifício sede.

Destaca-se a celebração interna de dias temáticos ao longo do ano, que envolveu alguns passatempos para os trabalhadores e seus familiares, nomeadamente do Dia Mundial da Árvore, do Dia Mundial da Terra, do Dia Nacional do Ambiente, do Dia Mundial da Conservação da Natureza, do Dia Europeu sem Carros, do Dia Europeu sem mortes na Estrada – EDWARD e do Dia Mundial da Água.. Foi igualmente efetuada a divulgação de dicas e sugestões sobre pequenos hábitos diários que todos podemos adotar com vista à proteção ambiental e da biodiversidade, nomeadamente “Ano Novo mais verde”, “Uma horta em sua Casa” e “Sustentabilidade é (também) consumir produtos da época”.

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

Realizou-se ainda um *webinar* interno sobre o tema “Preservação dos Oceanos”, dedicado à restauração de ecossistemas e preservação dos oceanos, em Parceria com o Aquário Vasco da Gama.

No final do ano, os CTT relançaram através da plataforma Formare, o curso Planeta Verde, que visa contextualizar as matérias ambientais, políticas e iniciativas levadas a cabo pela empresa, bem como sensibilizar e mobilizar os colaboradores para as atividades da agenda ambiental CTT

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com mais de 53 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 102,5 mil seguidores. Em 2021, foram lançados dois passatempos “Uma Árvore pela Floresta 2021” na Esfera CTT, que teve um alcance de 13 mil utilizadores e contou com 69 participações e o passatempo “Dia Mundial da Árvore e da Poesia” no Instagram, que teve um alcance de de 1,6 mil utilizadores e contou com mais de 20 participações.

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

Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT no Jornal de Negócios, na revista *Green Savers*, no *Yearbook Capital Verde Eco*, no *Green Last Mile Report* e nos sites da *Marketeer*, da *Executive Digest*, na plataforma digital ECO - Capital Verde e na plataforma *Green Purpose*. Os CTT transmitem ainda informação neste âmbito através do canal de TV da rede de lojas a nível nacional, para os clientes.

Os CTT numa ação conjunta com duas associações portuguesas – a APIGRAF e a CELPA – lançaram, em Portugal, a campanha *Keep Me Posted* – Direito à Escolha do Cidadão, que replica no nosso país a campanha europeia do mesmo nome. Esta campanha promove o direito do cidadão à escolha da forma como quer receber a sua informação (tais como contas e extratos dos prestadores de serviços) – em papel digital, ou ambos - sem qualquer penalização, custo adicional ou imposição. Para o efeito, foram afixados cartazes e disponibilizados folhetos nas lojas e pontos CTT que despertaram o interesse por parte dos clientes, foi divulgada a campanha nas redes sociais e lançado o site português *Keep Me Posted*.

Os CTT participaram também enquanto oradores na 33ª edição *Jobshop AEIST*, na conferência *Copenhagen Economics Postal & Delivery*, na conferência “A reindustrialização e Transformação Circular Diretiva SUP”, na 20ª Conferência *Executive Digest* em Mesa redonda da Sustentabilidade e no Painel *Climate Ambition* na conferência da Semana da Responsabilidade Social do *Global Compact*, foi ainda dada uma entrevista no Jornal de Negócios sobre o programa de sustentabilidade CTT e efetuada uma reportagem para Revista Recicla da Sociedade Ponto Verde sobre Embalagens reutilizáveis.

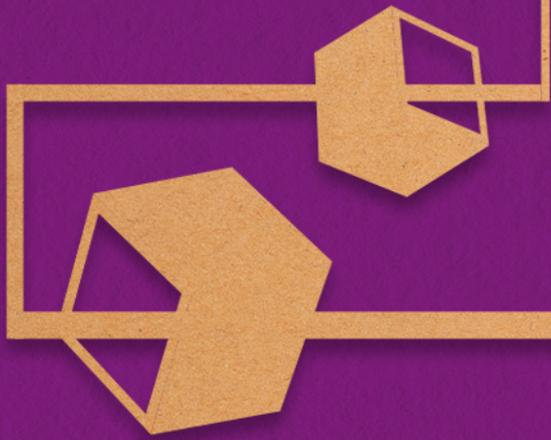
Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2021, foi cerca de 4,7 M€. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa na renovação da frota com vista à melhoria do desempenho global dos CTT.

Investimentos ambientais

(1000 €) ⁸⁴	'20	'21	Δ '21/'20
Manutenção, conservação dos edifícios	431,0	437,4	1,5%
Renovação da frota convencional	2 719,1	3 003,5	10,5%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	86,4	122,5	40,6%
Equipamentos informáticos	71,7	182,6	154,6%
Renovação da frota elétrica	72,9	900,2	1134,5%
Certificações e conformidade legal	35,6	49,8	54,9%
Gestão energética e carbónica	27,9	34,3	23,0%
Total nacional	3 444,7	4 729,3	37,4%

⁸⁴ Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da NNS e da HCCM



ctt



05

Governo
societário



**Um futuro para eficiência
do nosso serviço**

5. GOVERNO SOCIETÁRIO⁸⁵

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE	138
5.1. ESTRUTURA ACIONISTA	138
5.1.1. Estrutura de capital	138
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))	138
2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 245.º-A, n.º 1, al. b))	141
3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))	141
4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 245.º-A, n.º 1, al. j))	142
5. Regime a que se encontre sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas	143
6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 245.º-A, n.º 1, al. g))	143
5.1.2. Participações Sociais e Obrigações detidas	143
7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 245.º-A, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte causas de imputação	143
8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC]	145
9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 245.º-A, n.º 1, al. i), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos	146
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade	146
5.2. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES	146
5.2.1. Assembleia Geral	146
11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato	146
12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 245.º-A, n.º 1, al. f))	147
13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º	147
14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias	147
5.2.2. Administração e Supervisão	148

⁸⁵ As referências a pontos e partes neste capítulo 5 (Parte I – Governo Societário Pontos 1 a 92 e Parte II – Avaliação do Governo Societário) devem ser consideradas unicamente para dentro do próprio capítulo 5, salvo indicação expressa em contrário.

15. Identificação do modelo de governo adotado	148
16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 245.º-A, n.º 1, al. h)	148
17. Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro	149
18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão	150
19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo	151
20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto	153
21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade	154
22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo	162
23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas	162
24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos	163
25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos	163
26. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício	163
27. Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento	164
28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)	164
29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências	164
5.2.3. Fiscalização	167
30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado	167
31. Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17	168
32. Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18	169

33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21....	169
34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22	171
35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23	172
36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26	173
37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo	173
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras	174
5.2.4. Revisor Oficial de Contas	176
39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa	176
40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo	176
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade	176
5.2.5. Auditor Externo	176
42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM.	176
43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo	176
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções	177
45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita	177
46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação	178
47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de Maio)	178
5.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA	180
5.3.1. Estatutos	180
48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. h)	180
5.3.2. Comunicação de irregularidades	180
49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade	180
5.3.3. Controlo interno e gestão de riscos	181
50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno	181
51. Explicação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade	182
52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos	182
53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade	183
54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. lo e gestão de riscos.	183

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 245.º-A, n.º 1, al.)	184
56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.	184
57. Representante para as relações com o mercado	184
58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores	184
5.3.4. Sítio da Internet	184
59. Endereço(s)	184
60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais	184
61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões	185
62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso	185
63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais	185
64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada	185
65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes	185
5.4. REMUNERAÇÕES	185
5.4.1. Competência para a determinação	185
66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade	185
5.4.2. Comissão de remunerações	186
67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores	186
68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações	187
5.4.3. Estrutura das remunerações	187
69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho	188
70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos	191
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente	193
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento	194
73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual	196
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício	196
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários	198
76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais	198
5.4.4. Divulgação das remunerações	199
77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem	199

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum	203
79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos	203
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício	204
81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho	204
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral	204
5.4.5. Acordos com implicações remuneratórias	204
83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração	204
84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. I)	205
5.4.6. Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')	205
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários	205
86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)	205
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa	206
88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 245.º-A, n.º 1, al. e))	208
5.5. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	208
5.5.1. Mecanismos e procedimentos de controlo	208
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas	208
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência	209
91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada	209
5.5.2. Elementos relativos aos negócios	210
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24	210
PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO	211

Parte I – Informação sobre a estrutura acionista, organização e governo da sociedade

5.1 ESTRUTURA ACIONISTA

5.1.1 Estrutura de capital

- 1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas**

e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))

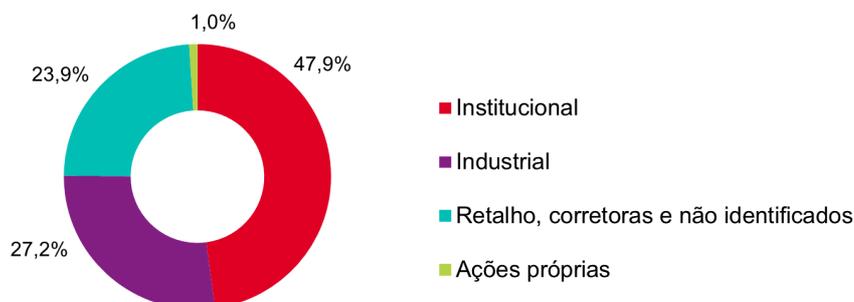
O capital social dos CTT é de 75.000.000€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150.000.000 ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50€ cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon - Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. (“Euronext Lisbon”).

Caracterização da estrutura de capital

Foi realizado no final de 2021 um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT, tendo sido identificados 151 acionistas institucionais detentores de cerca de 48% do capital social da Empresa, dois investidores industriais que detinham aproximadamente 27%, sendo 24% do capital detido por investidores de retalho e outros.

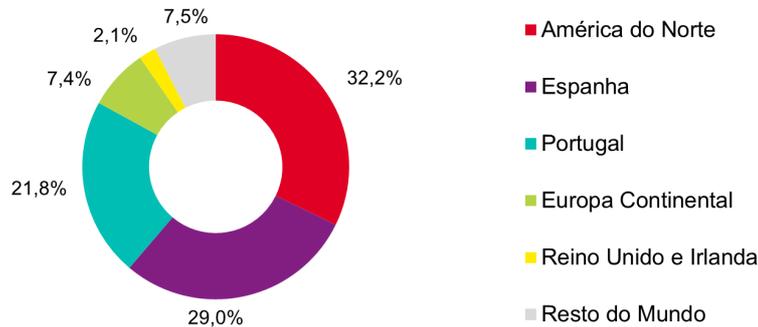
Segundo este estudo, a composição acionista em termos de perfil dos investidores apresentava-se conforme segue:

ESTRUTURA DE CAPITAL POR PERFIL DE INVESTIDOR



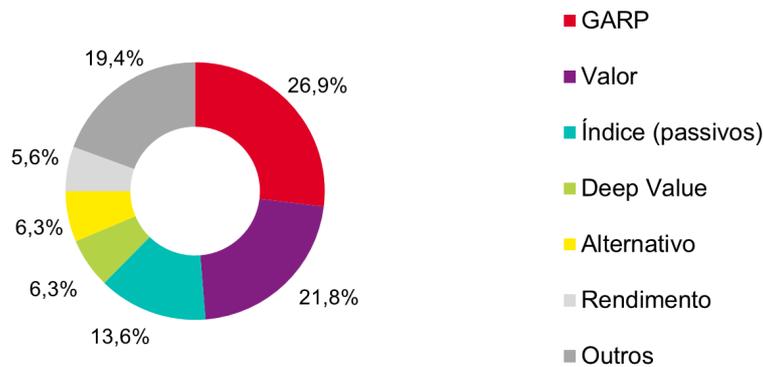
De acordo com o mesmo estudo, no que se refere à **distribuição geográfica**, a **base acionista institucional e industrial** dos CTT encontrava-se sobretudo na **América do Norte** (mais de 32%), seguindo-se **Espanha** com 29%, **Portugal** com cerca de 22% e **Europa continental** (incluindo Alemanha e França) com mais de 7%. **No Reino Unido e Irlanda** encontravam-se 2,1% da base acionista institucional e industrial dos CTT, sendo que os investidores institucionais no resto do mundo representavam 7,5% do seu total. Esta distribuição geográfica é ilustrada no gráfico seguinte:

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA



O estudo em causa incluiu ainda uma análise da composição acionista institucional dos CTT por **estratégia de investimento**. De acordo com essa análise, no final de 2021, os investidores institucionais com uma estratégia de investimento de tipo **GARP** (*Growth at A Reasonable Price*) representavam aproximadamente 27% do investimento institucional dos CTT, ao passo que os que seguiam uma estratégia orientada para **Valor** representavam quase 22%, seguidos pelos investidores com estratégia passiva de replicação de **Índices** com cerca de 14%. Os investidores com estratégia **Deep Value** ficaram um pouco acima de 6%, tal como os investidores com um tipo de estratégia **Alternativo**. A estratégia de investimento de **Rendimento** representava aproximadamente 6% do investimento institucional nos CTT, sendo detida por investidores com outras estratégias de investimento uma percentagem superior a 19% do investimento institucional nos CTT, como se ilustra graficamente abaixo:

COMPOSIÇÃO ACIONISTA POR ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2021, os 10 maiores acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham cerca de 56% do capital da Empresa, que compara com 51% no final de 2020, enquanto os 25 maiores detinham mais de 67,5%; no final de 2020, esta percentagem era de 63%.

2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 245.º-A, n.º 1, al. b))

As ações dos CTT **não se encontram sujeitas a quaisquer limitações** (seja estatutárias seja legais) no que respeita à sua transmissibilidade ou titularidade encontrando-se acolhida a Recomendação II.2. do Código de Governo das Sociedades do IPCG (“Código IPCG”).

Ainda que as ações dos CTT sejam livremente transmissíveis, a sua aquisição implica, desde a data do registo comercial do Banco CTT (instituição de crédito totalmente detida pelos CTT), o **cumprimento dos requisitos legais em matéria de participações qualificadas diretas ou indiretas** previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras constante do Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua versão atualizada.

Em particular, e nos termos do artigo 102.º do referido Regime Geral, as pessoas que pretendam deter participação qualificada nos CTT e indiretamente no Banco (i.e., participação direta ou indireta igual ou superior a 10% do capital social ou dos direitos de voto ou que, por qualquer motivo, possibilite exercer influência significativa na gestão) devem comunicar previamente ao Banco de Portugal (“BdP”) o seu projeto para efeitos da respetiva não oposição. Por sua vez, os atos ou factos que resultem na aquisição de uma participação que atinja, pelo menos, 5% do capital ou dos direitos de voto dos CTT e indiretamente do Banco, devem ser comunicados ao BdP, no prazo de 15 dias a contar da respetiva verificação, nos termos do artigo 104.º do referido Regime Geral.

3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))

No dia 20 de maio de 2021, os CTT deram início à negociação no quadro do programa de recompra de ações próprias da Sociedade (“Programa de Recompra”), nos termos e de acordo com os limites (i) da deliberação adotada no âmbito do Ponto 5 da Ordem de Trabalhos da Assembleia Geral de acionistas dos CTT, realizada no dia 21 de abril de 2021, ao abrigo da qual foi autorizada a aquisição e alienação de ações próprias pela Sociedade e sociedades dependentes nos termos definidos naquela deliberação dos acionistas, sujeita a decisão do Conselho de Administração da Sociedade, e (ii) da deliberação do Conselho de Administração dos CTT de 17 de maio de 2021, em conformidade com a qual foi aprovado um programa de recompra de ações próprias, cujos principais termos e condições se encontram no comunicado relativo ao início da negociação no quadro do Programa de Recompra divulgado pela Sociedade no seu sítio da internet no dia 17 de maio de 2021.

No âmbito do referido Programa de Recompra, e enquanto intermediário financeiro encarregue da execução do mesmo, a JB Capital Markets, S.V., S.A.U. procedeu à aquisição de 1.500.000 ações representativas do capital social dos CTT, no mercado regulamentado da Euronext Lisbon, no período compreendido entre os dias 20 de maio e 22 de junho de 2021 (*inclusive*), conforme quadro *infra* (para maior detalhe, *vide* Anexo II deste Relatório):

Data da transação	Volume Agregado (ações)	Preço Médio Ponderado (€)	% Volume Total da Sessão	% Capital Social
20.05.2021	42.641	4,0070	11,28%	0,03%
21.05.2021	109.161	4,0277	26,14%	0,07%
24.05.2021	75.404	4,0093	18,88%	0,05%
25.05.2021	85.000	4,0191	29,06%	0,06%
26.05.2021	90.093	4,1853	9,48%	0,06%
27.05.2021	50.000	4,1660	7,19%	0,03%

Data da transação	Volume Agregado (ações)	Preço Médio Ponderado (€)	% Volume Total da Sessão	% Capital Social
28.05.2021	70.000	4,2129	14,57%	0,05%
31.05.2021	123.072	4,2698	29,43%	0,08%
01.06.2021	105.000	4,3138	13,68%	0,07%
02.06.2021	40.000	4,2913	12,02%	0,03%
03.06.2021	40.000	4,2438	12,77%	0,03%
04.06.2021	50.401	4,2730	12,80%	0,03%
07.06.2021	25.000	4,2900	16,57%	0,02%
08.06.2021	46.074	4,2639	17,34%	0,03%
09.06.2021	32.915	4,2807	9,09%	0,02%
10.06.2021	67.956	4,3811	12,44%	0,05%
11.06.2021	30.704	4,3338	11,70%	0,02%
14.06.2021	78.000	4,4160	12,20%	0,05%
15.06.2021	72.875	4,4499	11,80%	0,05%
16.06.2021	25.000	4,4080	7,98%	0,02%
17.06.2021	40.000	4,4150	13,92%	0,03%
18.06.2021	45.000	4,3611	8,51%	0,03%
21.06.2021	73.157	4,5391	8,11%	0,05%
22.06.2021	82.547	4,5521	11,37%	0,06%

Pelo que, a 31 de dezembro de 2021, e na presente data, os CTT **detinham, e detêm, 1.500.001 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondente a 1,000% do seu capital social**, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324.º do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”), com exceção do direito ao recebimento de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas.

4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 245.º-A, n.º 1, al. j)

A 31 de dezembro de 2021, e na presente data, encontravam-se, e encontram-se, em vigor os seguintes contratos estrategicamente relevantes para os CTT com cláusulas relacionadas com alterações de controlo:

- O contrato tripartido celebrado entre os CTT, Banco CTT e BNP Paribas Personal Finance, S.A., celebrado no dia 23 de junho de 2021, para a **comercialização de produtos de crédito Cetelem** na Rede de Lojas e no *website* dos CTT, prevê a possibilidade de resolução unilateral por qualquer das partes, em determinadas circunstâncias, caso ocorra uma mudança de controlo acionista;
- Os dois **contratos tripartidos celebrados entre os CTT, Banco CTT e Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. para a mediação de seguros do Ramo Vida e do Ramo Não Vida** desta entidade, celebrados a 16 de julho de 2013 (tendo sido alargado o âmbito de aplicação ao Banco CTT a 22 de julho de 2016), e a 2 de setembro de 2020, respetivamente, que preveem a possibilidade de resolução por qualquer das partes no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista da contraparte, bem como a possibilidade de resolução unilateral por parte da Fidelidade caso os CTT venham a perder o controlo do Banco CTT;

- O contrato celebrado, em 20 de setembro de 2018, com a **Western Union Payment Services Network EU/EEA Limited (“Western Union”)** e a **Western Union Payment Services Ireland Limited (“WUPSIL”)** para a prestação de serviços de transferência de fundos, o qual estabelece a possibilidade de resolução unilateral do contrato por parte da Western Union no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista dos CTT;
- Os três **contratos celebrados em 18 de novembro de 2015 entre os CTT e o Banco CTT** (instituição integralmente detida pelos CTT e que exerce a sua atividade presencial iminentemente na Rede de Lojas dos CTT), que regulam a **disponibilização de meios inerentes à Rede de Lojas e a parceria CTT/Banco CTT relativa ao Canal CTT, o regime de pluralidade de empregadores adotado no contexto dos contratos de trabalho com trabalhadores da Rede de Lojas, e a prestação de serviços entre as partes**, prevendo a possibilidade de, por iniciativa de qualquer das partes, ter lugar uma renegociação do respetivo equilíbrio negocial/financeiro, de boa-fé e com base em condições normais de mercado, em caso de termo da respetiva relação de domínio ou de grupo ou de evento que determine que os CTT passem a ser controlados por concorrente do Banco.

As referidas cláusulas constituem **condições normais de mercado neste tipo de contratos de comercialização/distribuição de produtos financeiros, bem como de parceria** (sobretudo para proteção das partes em caso de aquisição de controlo da contraparte por concorrentes) **e não visam nem são suscetíveis de prejudicar a livre transmissibilidade das ações dos CTT.**

A Sociedade **não é parte em quaisquer outros acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem (nem os efeitos respetivos) em caso de mudança de controlo dos CTT na sequência de uma oferta pública de aquisição.**

Não foram igualmente adotadas medidas, nem os CTT são parte em acordos significativos que determinem a exigência de pagamentos ou a assunção de encargos pela Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar a livre transmissibilidade das ações dos CTT e a livre apreciação pelos Acionistas do desempenho dos titulares do órgão de administração dos CTT.

5. Regime a que se encontre sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas

Não se encontram estatutariamente previstos limites ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único Acionista, de forma individual ou concertada com outros Acionistas.

6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 245.º-A, n.º 1, al. g)

A Sociedade **não tem conhecimento da existência de quaisquer acordos parassociais** relativos aos CTT, designadamente em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto.

5.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas

7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 245.º-A, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação

detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação

A 31 de dezembro de 2021, tendo por referência as comunicações efetuadas à Sociedade, a estrutura das participações qualificadas nos CTT, calculadas nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários (“Cód. VM”), na redação deste artigo que vigorava em 2021, era como segue (sem prejuízo das alterações divulgadas ao mercado até à presente data, as quais se encontram igualmente identificadas nas anotações *infra*):

Acionistas	N.º Ações	% Capital	% Direitos de voto
Manuel Champalimaud, SGPS, S.A. ⁽¹⁾	19.330.084	12,887%	12,887%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	353.185	0,235%	0,235%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud ⁽¹⁾ Total	19.683.269	13,122%	13,122%
Global Portfolio Investments, S.L. ⁽²⁾	15.057.937	10,039%	10,039%
Indumenta Pueri, S.L. ⁽²⁾ Total	15.057.937	10,039%	10,039%
GreenWood Builders Fund I, LP ⁽³⁾	10.025.000	6,683%	6,683%
GreenWood Investors LLC ⁽³⁾ Total	10.025.000	6,683%	6,683%
Green Frog Investments Inc. Total	7.730.000	5,153%	5,153%
Norges Bank Total	3.105.287	2,070%	2,070%
Bestinver Gestión S.A. SGIC ⁽⁴⁾ Total	3.024.366	2,016%	2,016%
CTT, S.A. (ações próprias) ⁽⁵⁾ Total	1.500.001	1,000%	1,000%
Restantes acionistas Total	89.874.140	59,916%	59,916%
TOTAL	150.000.000	100,000%	100,000%

⁽¹⁾ Inclui 19.246.815 ações detidas pela Manuel Champalimaud SGPS, S.A. e 83.269 ações detidas pelos membros do respetivo Conselho de Administração, de que Duarte Palma Leal Champalimaud, Administrador não executivo dos CTT, é Vice-Presidente. Participação qualificada imputável, direta e indiretamente, a Manuel Carlos de Melo Champalimaud.

⁽²⁾ A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L.

⁽³⁾ Greenwood Investors, LLC, de que Steven Wood, Administrador não executivo dos CTT, é *Managing Member*, exerce os direitos de voto não em seu nome próprio, mas em nome da Greenwood Builders Fund I, LP na qualidade de sociedade gestora. A cadeia completa de empresas controladas através das quais são detidos os direitos de voto inclui a Greenwood Investors, LLC e a Greenwood Performance Investors, LLC.

⁽⁴⁾ A Bestinver Gestión S.A. SGIC é uma sociedade espanhola de gestão de fundos. Como tal, exerce os direitos de voto inerentes às ações que são propriedade das instituições de investimento que gere e representa. Além disso, foi outorgada à Bestinver Gestión, S.A. SGIC uma procuração para o exercício dos direitos de voto inerentes às ações detidas pelos fundos de pensões geridos pela Bestinver Pensiones EGFP, S.A.

⁽⁵⁾ Ações detidas pelos CTT na sequência da conclusão, em 22 de junho de 2021, da negociação no quadro do Programa de Recompra de ações próprias da Sociedade, cujos principais termos e condições constam do comunicado relativo ao início da negociação divulgado no dia 17 de maio de 2021, (*vide* comunicados disponíveis no website dos CTT, em <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/comunicados/index?topic=informacao&year=2021&search=>).

8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC]

As tabelas *infra* apresentam o número de ações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização que exerceram funções em 2021, e exercem à presente data, os quais constituem dirigentes dos CTT nos termos do Regulamento (UE) 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril – “Regulamento UE”, de acordo com as comunicações efetuadas à Sociedade, bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas, incluindo todas as suas aquisições, onerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração ^(a)	N.º de Ações em 31.12.2020	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2021
Raul Catarino Galamba de Oliveira	20.000 ^(b)	11.05.2021 12.05.2021	5.000 5.000	---	4,0850 3,9750	30.000
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	31.500	---	---	---	---	31.500
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	7.000	---	---	---	---	7.000
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	8.000	---	---	---	---	8.000
João Carlos Ventura Sousa	2.851	---	---	---	---	2.851
João Miguel Gaspar da Silva	11.435	---	---	---	---	11.435
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	0
Steven Duncan Wood	0	---	---	---	---	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	15.000	---	---	---	---	15.000
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	---	---	---	---	---	0
Jürgen Schröder	---	---	---	---	---	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	---	---	---	---	---	0
María del Carmen Gil Marín	---	---	---	---	---	0
Susanne Ruoff	0 ^(c)	06.09.2021	1.200	---	4,655	1.200

^(a) Composição do Conselho de Administração a 31/12/2021. Inclui os Membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria. O Administrador João Eduardo Moura da Silva Freixa, eleito para o cargo de Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT na Assembleia Geral Anual realizada a 29/04/2020, apresentou renúncia ao referido cargo no dia 10/12/2020, conforme comunicado ao mercado nesse dia, a qual produziu efeitos nos termos legais a 31/01/2021.

^(b) Aquisições divulgadas ao mercado em comunicados de transações de dirigente de 13/05/2021 e 14/05/2021 disponíveis no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/8723788e-f960-4325-aa0d-e00f3e0a3de3/ficheiroPdf/PCA%20Raul%20Galamba%2013Mai2021_PT.pdf?bylnode=true e https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/c6789f9f-bf71-4b4f-92e6-58a1f5cdf023/ficheiroPdf/PCA%20Raul%20Galamba%2014Mai2021_PT.pdf?bylnode=true.

^(c) Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 07/09/2021 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/4dede74f-981b-4a4e-a005-282c1e40258f/ficheiroPdf/AD%20Susanne%20Ruoff%2007Set2021_PT.pdf?bylnode=true

Pessoas estreitamente relacionadas	N.º de Ações em 31.12.2020	Data Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2021
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. ^(a)	19.246.815	^(c)	---	---	---	19.246.815
GreenWood Builders Fund I, LP ^(b)	10.025.000	^(c)	---	---	---	10.025.000

^(a) Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, Administrador não executivo dos CTT, na qual desempenha funções de Vice-Presidente do Conselho de Administração (ver nota (1) do quadro do ponto 7 para detalhe quanto ao número de ações detidas).

^(b) Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT, o qual desempenha funções de *Managing Member* na Greenwood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenwoodBuilders Fund I, LP.

Revisor Oficial de Contas	N.º de Ações em 31.12.2020	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2021
Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.	0	---	—	—	—	—	0
Luís Pedro Magalhães Varela Mendes	0	---	—	—	—	—	0
Rui Abel Serra Martins	0	---	—	—	—	—	0
João Carlos Miguel Alves ^(a)	0	---	—	—	—	—	0

^(a) Revisor Oficial de Contas Suplente

9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 245.º-A, n.º 1, al. i), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos

Os poderes atribuídos ao Conselho de Administração dos CTT encontram-se descritos no ponto 21 da Parte I *infra*. Estatutariamente **não se encontra prevista a atribuição de poderes especiais ao Conselho de Administração no que se refere a aumentos de capital**, sendo esta uma matéria da competência exclusiva da Assembleia Geral.

10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade

As relações significativas de natureza comercial mantidas entre a Sociedade e os seus titulares de participações qualificadas durante o exercício de 2021 correspondem às **transações com partes relacionadas** identificadas no ponto 92 da Parte I *infra*.

5.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

GRI 405-1

5.2.1 Assembleia Geral

a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)

Nos termos do artigo 10º dos Estatutos dos CTT, a Mesa da Assembleia Geral é constituída por um **Presidente e um Vice-Presidente**, eleitos trienalmente em Assembleia Geral.

A 31 de dezembro de 2021, e atualmente, a Mesa da Assembleia Geral Anual era, e é, composta pelos seguintes membros:

Titulares ⁽¹⁾	Cargo	Mandato
Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa	Presidente	2020/2022
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Vice-Presidente	2020/2022

⁽¹⁾ Eleitos na Assembleia Geral Anual realizada a 29 de abril de 2020.

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2021, e atualmente, por Maria da Graça Farinha de Carvalho.

b) Exercício do direito de voto

12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 245.º-A, n.º 1, al. f)

Os Estatutos dos CTT **não preveem limitações em matéria de direito de voto** nem sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial, pelo que os CTT consideram como acolhida, no âmbito da **Recomendação II.1. do Código IPCG**, a **subrecomendação II.1.(1)** e como não aplicável a **subrecomendação II.1.(2)**.

Nos termos do previsto nos artigos 7.º e 8.º dos Estatutos, têm direito de voto na Assembleia Geral os Acionistas que, na **data de registo**, correspondente às 0 horas (GMT) do 5.º dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia Geral, sejam titulares de, pelo menos, **1 ação**. Segundo estas disposições, o direito de voto pode ser exercido por representação, correspondência ou meios eletrónicos e pode abranger todas as matérias constantes da convocatória. O exercício de voto por qualquer destas vias deve ser efetuado nos termos e prazos e pelos mecanismos detalhadamente fixados na convocatória de modo a incentivar a participação acionista.

Em 2021, à semelhança do que aconteceu em 2020 em virtude, por um lado, das **“Recomendações no âmbito da realização de Assembleias Gerais”** publicadas no sítio da internet da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”), em www.cmvm.pt, e por outro das recomendações, no mesmo sentido, publicadas pelo Instituto Português de Corporate Governance (“IPCG”), no âmbito das quais se recomendava que deveriam ser privilegiadas formas alternativas de realização de assembleias gerais em virtude da situação de pandemia provocada pela COVID 19 que causou uma situação de emergência de saúde pública de âmbito internacional, a participação na Assembleia Geral dos CTT realizou-se exclusivamente por meios telemáticos sendo que os Acionistas que pretendessem participar e votar na Assembleia Geral deveriam habilitar-se para o efeito nos termos descritos na convocatória, e exercer o direito de voto através de correspondência eletrónica ou meios eletrónicos.

13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º

Os Estatutos dos CTT **não preveem qualquer limitação percentual aos direitos de voto** que podem ser exercidos por um único Acionista ou por Acionistas em alguma das relações previstas no n.º 1 do artigo 20.º do Cód.VM na redação deste artigo a 31 de dezembro de 2021 e à presente data.

14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada,

para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias

Os Estatutos dos CTT não preveem maiorias qualificadas para a tomada de deliberações para além das legalmente previstas.

5.2.2 Administração e Supervisão

a) Composição

15. Identificação do modelo de governo adotado

GRI 102-5, 102-22, 102-24

A Sociedade adota um **modelo de governo de cariz anglo-saxónico** desde 2014.

São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, o Conselho de Administração responsável pela administração da Sociedade, a Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), estes dois últimos responsáveis pela sua fiscalização.

Sistema de Checks and Balances

- Neste âmbito, a **Assembleia Geral** é competente para: (i) eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria, bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), (ii) apreciar o relatório e contas do Conselho de Administração e o parecer da Comissão de Auditoria, (iii) decidir sobre a aplicação de resultados e (iv) deliberar sobre alterações aos Estatutos;
- Por sua vez, no contexto das suas funções de administração, o **Conselho de Administração** delegou poderes de gestão corrente na Comissão Executiva (cfr. descrito no ponto 21 da Parte I *infra*), cuja atuação é supervisionada pelos Administradores não executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, a qual é composta por três Administradores, todos não executivos e na sua maioria independentes (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto);
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não executivos e na sua maioria independentes), juntamente com o **ROC**, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo-lhe designadamente fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira, promover e monitorar a independência do ROC e da auditoria interna da Sociedade, e fiscalizar a eficácia dos sistemas de controlo interno, incluindo gestão do risco, *compliance* e auditoria interna (cfr. descrito no ponto 38 da Parte I *infra*);
- Adicionalmente, a **Comissão de Vencimentos** (composta por membros na sua maioria independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais (cfr. descrito no ponto 66 da Parte I *infra*).

Este modelo de governo tem permitido a consolidação da estrutura e práticas de governo dos CTT, em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a responsabilidade da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do

Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 245.º-A, n.º 1, al. h)

De acordo com os artigos 9.º e 12.º dos Estatutos, a eleição dos membros do Conselho de Administração compete à Assembleia Geral, incluindo a eleição do seu Presidente e Vice-Presidentes, por maioria dos votos dos Acionistas presentes ou representados (ou havendo várias propostas, fazendo vencimento a que tiver maior número de votos a favor), podendo um dos membros do Conselho de Administração ser eleito entre pessoas propostas em listas subscritas por grupos de Acionistas, desde que nenhum desses grupos possua ações representativas de mais de 20% e de menos de 10% do capital social.

Aplicam-se as regras constantes do CSC no que respeita à substituição dos membros do Conselho de Administração, na ausência de regras estatutárias a este propósito. Nos termos do artigo 16.º dos Estatutos, apenas se prevê que a falta de um Administrador a mais de 2 reuniões deste órgão por ano, seguidas ou interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração, conduza a uma falta definitiva, devendo proceder-se à sua substituição nos termos do CSC.

Não estão definidos nos Estatutos da Sociedade quaisquer outros requisitos procedimentais e materiais para efeitos de nomeação ou substituição dos membros do Conselho de Administração.

Os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos sociais encontram-se descritos no ponto 19 da Parte I *infra*.

17. Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro

GRI 102-18, GRI 405-1

Segundo o artigo 12.º dos Estatutos, o Conselho de Administração é composto por 5 a 15 membros, para um mandato de 3 anos, podendo ser renovado dentro dos limites estabelecidos na lei.

A 31 de dezembro de 2021, e atualmente, o Conselho de Administração era, e é, composto pelos seguintes 14 Administradores:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Independência ⁽¹⁾	Data da 1ª Designação ⁽²⁾
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente			Sim	29/04/2020
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal	Presidente			20/04/2017
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal	Vogal			20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017
João Carlos Ventura Sousa	Vogal	Vogal			18/09/2019
João Miguel Gaspar da Silva	Vogal	Vogal			06/01/2020
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Steven Duncan Wood	Vogal		Vogal		23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal				19/06/2019
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Vogal			Sim	29/04/2020
Jürgen Schröder	Vogal			Sim	29/04/2020

Margarida Maria Correia de Barros Couto	Vogal			29/04/2020
María del Carmen Gil Marín	Vogal	Vogal	Sim	29/04/2020
Susanne Ruoff	Vogal		Sim	29/04/2020

⁽¹⁾ A avaliação da independência foi efetuada de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM, bem como com o previsto na Recomendação III.4. do Código IPCG e no n.º 5 do artigo 414.º do CSC para os Administradores não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

⁽²⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão

GRI 102-23

O Conselho de Administração integrava a **31 de dezembro de 2021, 5 membros executivos e 9 membros não executivos, incluindo 6 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração**, conforme tabela do ponto 17 da Parte I *supra*.

São considerados independentes 43% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 67% dos seus membros não executivos, em funções a 31 de dezembro de 2021, de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM e, no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria, de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414.º do CSC (assim como de acordo com os critérios e práticas internacionais).

Para aferição da independência dos membros do Conselho de Administração e dos seus membros não executivos, foram igualmente tidos em consideração os critérios a que se referem as **Recomendações III.4. e III.5. do Código IPCG**.

A Sociedade integra, no seu entendimento, um número suficiente de membros não executivos e independentes para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, tendo em conta, designadamente, a diversidade de competências académicas, percurso e experiência profissional de cada um dos referidos membros, permitindo, deste modo, assegurar com eficiência as funções cometidas ao Conselho de Administração e a salvaguarda dos interesses de todos os *stakeholders* nas suas diferentes vertentes. Acresce que o número de membros executivos e não executivos e, de entre estes, o número de independentes, conforme identificado na tabela constante do ponto 17 da Parte I *supra*, permite, igualmente, uma supervisão e avaliação eficazes do desempenho executivo, que a Sociedade considera ser ajustada e equilibrada aos seus interesses, pelo que se considera estarem amplamente acolhidas as **Recomendações III.2., III.3. e III.4. do Código IPCG**.

Com vista a assegurar a coordenação e eficácia no desempenho de funções pelos Administradores não executivos a Sociedade adota, para além dos mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva (cfr. ponto 21.2 da Parte I *infra*), os seguintes procedimentos:

Os Administradores não executivos (incluindo os membros da Comissão de Auditoria) podem solicitar:

- Ao Presidente do Conselho de Administração ou ao Presidente da Comissão Executiva a prestação da informação necessária ou conveniente para o exercício das suas atribuições, competências e deveres, em particular, informação relativa a competências delegadas na Comissão Executiva e ao seu desempenho, à implementação do orçamento e planos anuais e plurianuais e ao estado da gestão, devendo esta informação ser prestada de forma adequada e atempada;

- b. A presença, nas reuniões dos órgãos/comissões em causa, de membros dos órgãos sociais, quadros diretivos ou outros colaboradores do Grupo CTT, em articulação com a Comissão Executiva.

19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

GRI 102-24, GRI 405-1

No âmbito da sua Política de Diversidade e Inclusão, disponível para consulta em “Grupo CTT”, “Sustentabilidade”, “Estratégia e Princípios”, “Políticas e outros normativos”, “Princípios, políticas e outros normativos”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt), encontram-se definidos os princípios gerais pelos quais os CTT pautam a sua atuação quanto às questões relacionadas com a inclusão e diversidade dos seus recursos humanos, incluindo dos seus órgãos sociais.

Os CTT dispõem igualmente de políticas internas de diversidade e de seleção com o objetivo de assegurar a implementação de processos transparentes de seleção dos Administradores da Sociedade, com base nas quais são estabelecidas:

- Orientações sobre a composição quantitativa e qualitativa do Conselho de Administração e Matriz de Competências; e
- Recomendações relativas à eleição dos membros dos órgãos sociais, que assentam nos conhecimentos, experiência, e empenho, nos requisitos de independência e incompatibilidades e no mérito dos candidatos cuja eleição ou reeleição se recomende.

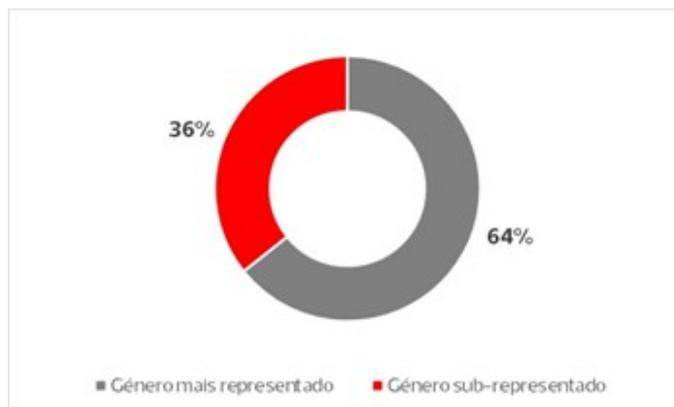
Tal como evidenciado nas recomendações e Termos de Referência da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações divulgadas aos Acionistas em março de 2020 e disponíveis para consulta em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt), para efeitos do processo eletivo dos membros dos órgãos sociais para o mandato 2020/2022, a Política de Diversidade dos CTT visa promover uma diversidade adequada no seio dos órgãos de administração e fiscalização, nomeadamente, em termos de género, idade e capacidades e experiência académica e profissional complementares, destacando-se em particular os seguintes aspetos a ter em conta nos processos de seleção:

- Diversidade de capacidades, conhecimentos, experiência e de género como um fator crucial para o desempenho com sucesso daquelas funções;
- Equilíbrio adequado de idades e de *background* cultural (resultante, por exemplo, da nacionalidade e do seu papel na sociedade civil, etc.);
- Representação nestes órgãos de um conjunto diverso de áreas de conhecimento e experiência académica - Liderança, Estratégia e Gestão; Financeiro e Risco; Contabilidade e Auditoria; Setor/Indústria (correio, expresso e encomendas, serviços financeiros, banca); Jurídico e Regulação; Recursos Humanos; *Marketing/Comercial* e Comunicação; Sistemas da Informação e Tecnologia; Governo Societário, Responsabilidade Social e Ética - atentos os desafios estratégicos que se colocam aos CTT.

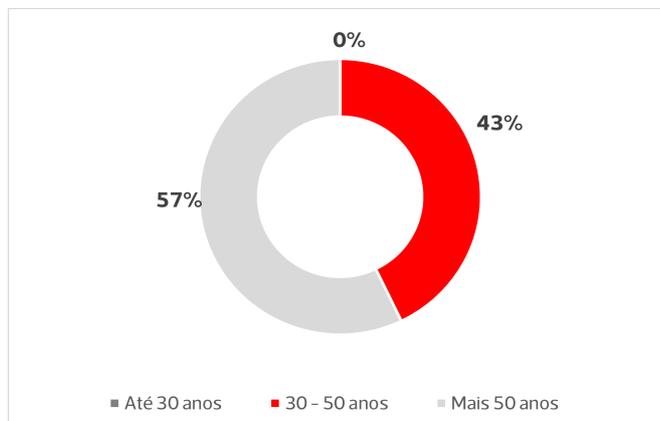
A proposta de eleição dos membros dos órgãos de administração e fiscalização para o mandato de 2020/2022 proposta por um conjunto de Acionistas foi acompanhada de parecer da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações acerca dos atributos individuais (independência e condições para o exercício de funções no interesse da Sociedade e de acordo com padrões de lealdade, integridade e disponibilidade, incompatibilidades, competências, experiência e conhecimento) e requisitos de diversidade (número de membros executivos, não executivos e independentes, requisitos legais em matéria de diversidade de género, equilíbrio de competências, experiência e conhecimento), que podem contribuir para o efetivo desempenho dos referidos órgãos sociais.

Os gráficos *infra*, refletem o resultado da referida atuação remetendo-se neste ponto para o Anexo I deste Relatório onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se *infra* o seguinte nível de **diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e *background* profissional** por referência a 31 de dezembro de 2021:

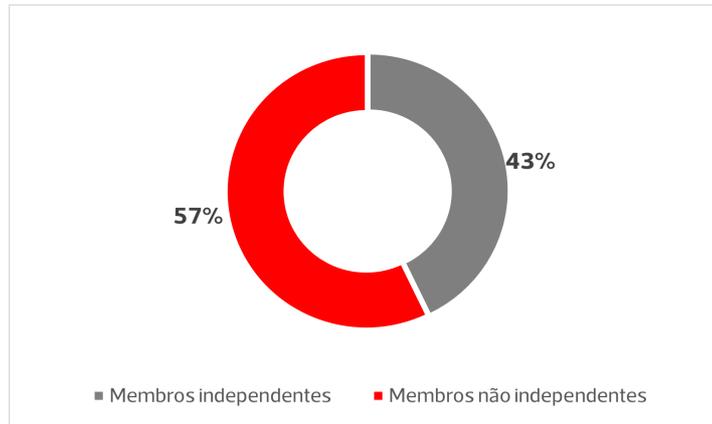
Género:
36% de Administradores do género sub-representado



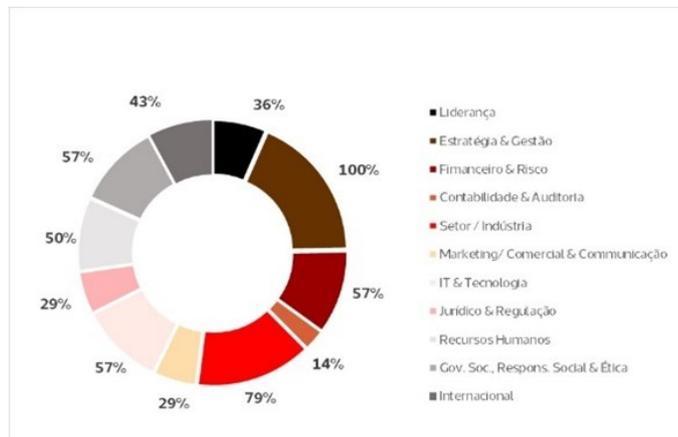
Idade:
Média de 52 anos



Independência:
43% de Administradores independentes, correspondendo a 67% dos membros não executivos



**Background profissional:
Equilíbrio de capacidades e experiências relevantes**



20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

O **Administrador não executivo** Duarte Palma Leal Champalimaud é filho de Manuel Carlos de Melo Champalimaud, a quem é imputável a participação qualificada detida nos CTT pela sociedade Manuel Champalimaud SGPS, S.A. Adicionalmente, o Administrador é Vice-Presidente do Conselho de Administração da referida sociedade e Presidente da Comissão de Estratégia e Investimento do Grupo Manuel Champalimaud.

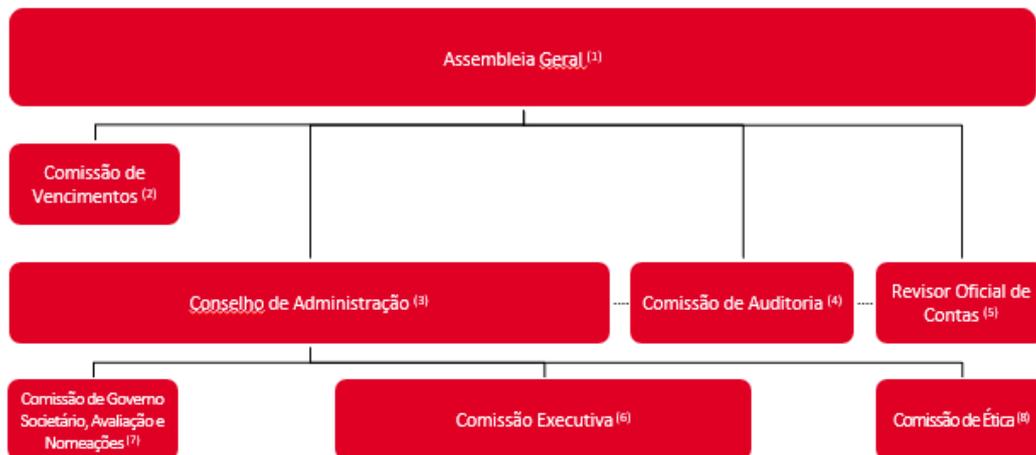
O **Administrador não executivo** Steven Duncan Wood é o fundador e *Managing Member* da GreenWood Investors LLC, sociedade gestora do GreenWood Builders Fund I, LP, acionista qualificado dos CTT.

A estrutura acionista encontra-se disponível para consulta em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Estrutura Acionista” no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Com exceção do disposto nos parágrafos anteriores não foi comunicada aos CTT a existência de quaisquer outras relações familiares, profissionais ou comerciais habituais e significativas dos membros do Conselho de Administração com Acionistas aos quais seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto nos CTT, seja por referência a 31 de dezembro de 2021 seja à presente data.

21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade

A 31 de dezembro de 2021, e na presente data, as competências dos órgãos sociais e comissões dos CTT encontravam-se, e encontram-se, repartidas da seguinte forma, como detalhado nos pontos da Parte I adiante indicados:



- (1) Vide em particular as competências da Assembleia Geral descritas no ponto 15 *supra*.
- (2) Vide em particular as competências da Comissão de Vencimentos e a sua articulação com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente capítulo.
- (3) Vide em particular as competências do Conselho de Administração descritas no ponto 21.1 do presente capítulo.
- (4) Vide em particular as competências da Comissão de Auditoria descritas nos pontos 15, 37 e 38 do presente capítulo.
- (5) Vide em particular as competências do Revisor Oficial de Contas descritas nos pontos 15 e 38 do presente capítulo.
- (6) Vide em particular as competências delegadas pelo Conselho de Administração na Comissão Executiva, assim como os comités de apoio à Comissão Executiva, nos termos descritos nos pontos 15, 21.2. e 21.3. do presente capítulo.
- (7) Vide em particular as competências da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e a sua articulação com a Comissão de Vencimentos descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente capítulo.
- (8) Vide em particular as competências da Comissão de Ética, descritas no ponto 21.5. do presente capítulo enquanto Comissão de apoio à Comissão de Auditoria e ao Conselho de Administração.

A composição dos órgãos sociais e comissões internas pode ser consultada em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

21.1. Conselho de Administração

GRI 102-18

O Conselho de Administração é o órgão social responsável pela administração e representação da Sociedade, nos termos legais e estatutários, cabendo-lhe praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da Sociedade, nos termos definidos no artigo 13.º dos Estatutos e no artigo 5.º do seu Regulamento.

Principais competências do Conselho de Administração GRI 102-26, 102-32

- Estabelecer a orientação estratégica e de risco do Grupo CTT;
- Aprovar os objetivos e as principais políticas de gestão e de risco e os aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT;
- Assegurar a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, avaliando anualmente o seu cumprimento e aprovando os necessários ajustamentos;
- Aprovar os planos de atividades, estratégicos, de investimentos e/ou financeiros anuais e plurianuais e os orçamentos anuais do Grupo CTT, bem como as respetivas alterações que se revelem necessárias;
- Deliberar sobre a mudança de sede e projetos de aumento ou redução de capital, de fusões, cisões e transformações e de alterações estatutárias a propor à Assembleia Geral da Sociedade;
- Aprovar os relatórios e contas anuais, semestrais e trimestrais da Sociedade;
- Deliberar sobre a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais nos termos legais;
- Definir, com parecer prévio vinculativo da Comissão de Auditoria, procedimento de aprovação, divulgação e verificação de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Estabelecer as políticas de seleção e diversidade e as normas de conduta vigentes no Grupo CTT;
- Apresentar pedidos de convocação das Assembleias Gerais da Sociedade;
- Proceder à cooptação de Administradores da Sociedade;
- Designar o Secretário da Sociedade e o seu suplente;
- Avaliar anualmente o desempenho global do Conselho de Administração, das respetivas comissões internas e dos seus membros;
- Preparar o relatório anual sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, ou capítulo no relatório anual sobre governo societário que o substitua, a ser submetido anualmente à apreciação da Assembleia Geral e a divulgar no sítio da internet da Sociedade.

Papel do Presidente do Conselho de Administração Independente GRI 102-23

- Representar o Conselho de Administração em juízo e fora dele;
- Coordenar a atividade deste órgão, procedendo à distribuição de matérias pelos Administradores, quando a isso aconselhem as conveniências da gestão, e convocar e dirigir as respetivas reuniões;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pelo Conselho de Administração;
- Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- Promover a comunicação entre a Sociedade e todas as suas Partes Interessadas;
- Acompanhar e consultar a Comissão Executiva sobre o desempenho das competências nesta delegadas;
- Contribuir para o efetivo desempenho das suas funções e competências por parte dos Administradores não executivos e das comissões internas do Conselho de Administração, assegurando uma adequada coordenação dos seus trabalhos e os mecanismos necessários para que estes recebam atempadamente a informação adequada à tomada de decisões de forma independente e esclarecida.
- Coordenar a avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que respeita ao cumprimento da orientação estratégica e de risco, dos planos, orçamentos e sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, e ao seu desempenho global, das respetivas comissões internas e dos seus membros.

21.2. Comissão Executiva

GRI 102-23, 102-45,

A Comissão Executiva exerce todos os poderes que lhe são delegados pelo Conselho de Administração nos termos dos artigos 13.º dos Estatutos e 6.º do Regulamento do Conselho de Administração.

As matérias com relevância para as linhas estratégicas, políticas gerais e organização e coordenação da estrutura do Grupo CTT, assim como as que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais encontram-se excluídas da referida delegação de competências.

Matérias reservadas ao Conselho de Administração, excluídas da gestão corrente delegada na Comissão Executiva

- Aquisições de participações (i) em países onde o Grupo não tenha presença, (ii) em novas áreas de negócio para o Grupo ou (iii) em valor por operação superior a €20M;
- A realização de investimentos pelo Grupo não incluídos no orçamento anual cujo valor por operação supere €10M e o cancelamento de investimentos do Grupo de valor por operação superior a €10M;
- Alienações ou onerações de participações (i) que determinem a saída do Grupo de determinado país ou área de negócio ou (ii) cujo valor por operação supere €20M;
- Contratação de dívida, sob a forma de financiamento ou emissão de valores mobiliários, em valor por operação superior a €150M ou prazo superior a 5 anos;
- Quaisquer outros negócios ou operações que impliquem responsabilidades ou obrigações de valor superior a €50M, por transação ou ato, para o Grupo;
- As matérias indicadas como principais competências no ponto 21.1. *supra*, com exceção das competências relativas a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais que possam ser delegadas nos termos legais.

Papel do Presidente da Comissão Executiva

- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias de administração de que deve encarregar-se especialmente cada um dos membros da Comissão Executiva;
- Coordenar as atividades da Comissão Executiva, dirigindo as suas reuniões, zelando pela execução das deliberações e distribuindo entre os seus membros a preparação ou acompanhamento dos assuntos objeto de apreciação ou decisão pela Comissão Executiva;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pela Comissão Executiva.

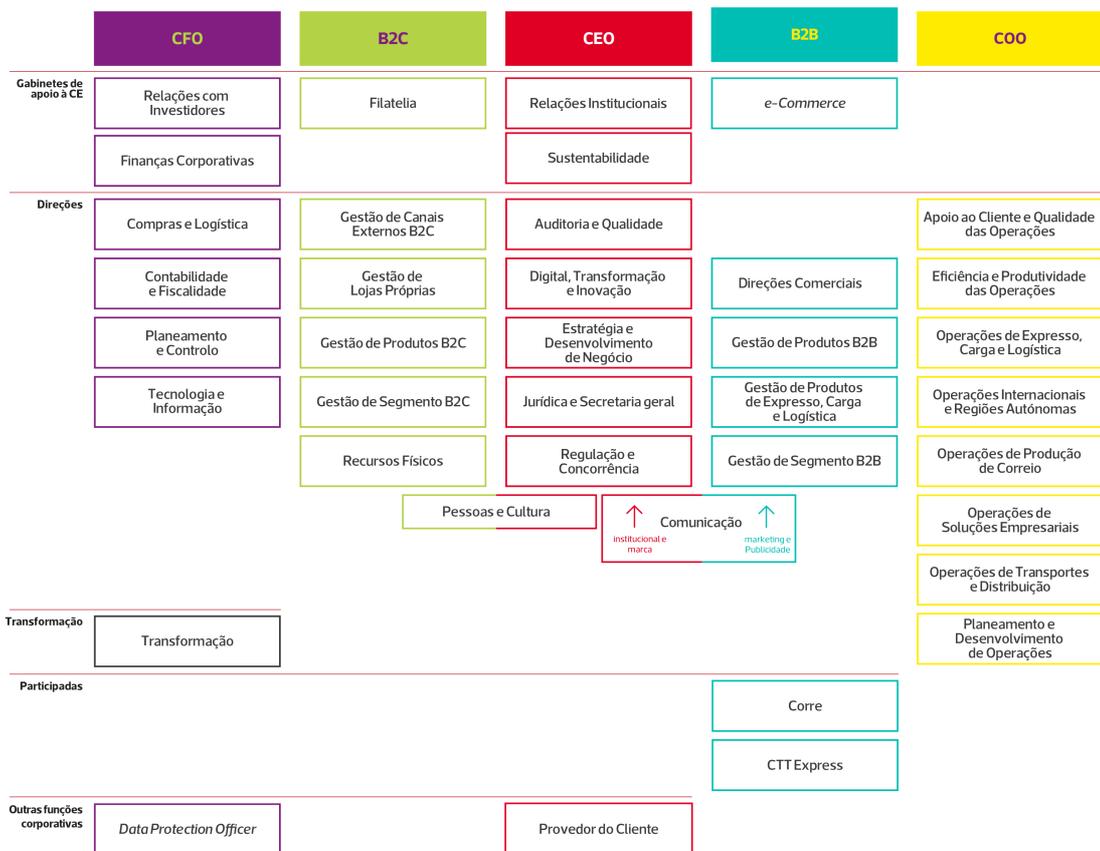
Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, a Sociedade adota os seguintes mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva:

- De forma a assegurar que todos os membros do Conselho de Administração e dos demais órgãos sociais e comissões estão a par do estado da gestão da Sociedade, as agendas e atas das reuniões da Comissão Executiva são distribuídas aos Administradores não executivos;
- Nas reuniões do Conselho de Administração, a Comissão Executiva apresenta um sumário dos aspetos considerados relevantes da atividade desenvolvida desde a última reunião;
- A Comissão Executiva está ainda obrigada a facultar atempada e adequadamente aos membros do Conselho de Administração e demais membros dos órgãos sociais e comissões os esclarecimentos e informações adicionais ou complementares que forem solicitados sobre o desempenho das suas atribuições, funções e competências;

- Os membros não executivos do Conselho de Administração participam ativamente nas decisões que pelo seu montante ou risco associados possam considerar-se estratégicas para a Sociedade, bem como na definição das principais políticas de gestão e de risco e aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT em sede das reuniões regulares do Conselho de Administração, solicitando aos membros da Comissão Executiva esclarecimentos e reuniões específicas inclusive com os diretores responsáveis pelas áreas de negócio envolvidas.

No âmbito das suas competências delegadas, a Comissão Executiva pode encarregar um ou mais dos seus membros de se ocuparem de certas matérias e subdelegar em um ou mais dos seus membros o exercício de alguns dos poderes que lhe sejam delegados.

Na presente data a competência da Comissão Executiva encontra-se distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



21.3. Comitês de apoio à Comissão Executiva

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-45

Os Comitês de apoio à Comissão Executiva a 31 de dezembro de 2021, e na presente data, eram, e são, os seguintes:

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS

Comité de Gestão do Risco

Composto pelos membros da Comissão Executiva e pelo Diretor de Auditoria e Qualidade, que inclui a área de gestão do risco. O Comité é presidido pelo Administrador responsável pelo pelouro de Auditoria e Qualidade, que inclui a área de gestão do risco, e coordenado pelo Diretor de Auditoria e Qualidade. Podem participar outros Diretores sempre que convidados.

Reforçar o envolvimento organizacional ao nível da temática do risco, agregando as diferentes visões e sensibilidades das áreas envolvidas e promovendo a integração da gestão de risco nos processos de negócio, nos termos melhor descritos no subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, deste Relatório, conforme remissão no ponto 52 da Parte I *infra*.

Comité de Crédito

Composto pelos Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Auditoria e Qualidade, Comerciais (Pequenas Empresas, Grandes Empresas Sul, Grandes Empresas Norte, Médias Empresas, Administração Pública), Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Segmento B2B e Gestão de Segmento B2C. O Comité é presidido pelo Diretor de Contabilidade e Fiscalidade, salvo quando o Administrador responsável pelo pelouro financeiro estiver presente, que, nesse caso, assume a presidência. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam sempre que convidados.

Definir e submeter à Comissão Executiva as políticas de crédito dos clientes. Apreçar e rever os níveis de risco e limites de crédito. Decidir sobre a concessão/revisão/suspensão de crédito prévia à respetiva formalização de contratos. Avaliar propostas de celebração de acordos de pagamento, quando os montantes em causa sejam relevantes. Monitorizar e avaliar os resultados da implementação da política de crédito a clientes e identificar as medidas para cumprimento dos objetivos definidos.

Comité de Investimento

Composto pelo Administrador executivo responsável pelo pelouro financeiro, pelos Administradores proponentes de projetos elegíveis e pelos Diretores de Planeamento e Controlo e Auditoria e Qualidade. O Comité é presidido pelo Administrador responsável pelo pelouro Financeiro e coordenado pelo Diretor de Planeamento e Controlo. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam sempre que convidados.

Proceder à análise de investimentos sempre que solicitado pela Comissão Executiva de forma a assegurar maior eficácia da ação da Comissão Executiva ou do Conselho de Administração nos projetos relevantes.

Comité de Sustentabilidade GRI 102-32

Composto pelos Administradores executivos, pelos Diretores de Comunicação, Relações com Investidores e Sustentabilidade. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pela Diretora de Sustentabilidade. Podem participar outros Diretores quando convidados por qualquer um dos Administradores.

Reforçar o envolvimento da organização CTT nas diferentes variáveis em que se desdobra a sustentabilidade, enquanto pilar do desenvolvimento económico, social e ambiental.

Comité de Recursos Humanos

Composto pelos Administradores executivos e pela Diretora de Pessoas e Cultura. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pela Diretora de Pessoas e Cultura. Podem participar outros Diretores quando convidados por qualquer um dos Administradores.

Apoiar o Conselho de Administração e a Comissão Executiva na definição de políticas de recursos humanos, nomeadamente em matérias de recrutamento, seleção e contratação, sistema de avaliação de desempenho, formação profissional, carreiras e remunerações.

Comité de Inovação

Composto pelos Administradores executivos, pelos Diretores de Digital, Transformação e Inovação, Gestão de Produtos B2C, Gestão de Segmento B2C, Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística, Gestão de Produtos B2B e Planeamento e Desenvolvimento de Operações. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor de Digital, Transformação e Inovação. Podem participar outros Diretores quando convidados por qualquer um dos Administradores.

Apoiar a definição das linhas gerais de estratégia de inovação dos CTT e manter os CTT envolvidos na progressão global dos componentes do programa +INOVAÇÃO by CTT e das principais tendências de inovação nas diversas vertentes em que esta se desdobra (tecnológica, económica, cultural, social, organizacional, etc.).

Para além dos Comitês de apoio à Comissão Executiva referidos *supra*, a 31 de dezembro de 2021, e na presente data, existiam, e existem, os seguintes Comitês Executivos:

Comitês Executivos das Áreas de Negócio e seus objetivos

Comité Executivo de Correio

Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo pelouro do B2C, que exerce as funções de Presidente do Comité, pelo Administrador (COO) responsável pelo pelouro das Operações e pelos Diretores de Gestão de Produtos B2C, Gestão de Segmento B2B, Operações de Transportes e Distribuição, Planeamento e Controlo e Operações de Produção de Correio. O Presidente executivo (“CEO”) e o Chief Financial Officer (“CFO”) participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir uma visão única do P&L de correio. Gerir a atividade corrente do negócio, acompanhando os projetos de desenvolvimento da atividade e monitorizando a qualidade de serviço. Discutir e alinhar pontos fundamentais para decisão em sede de Comissão Executiva e Conselho de Administração. Preparar as *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

Comité Executivo de Expresso

Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo pelouro do B2B, que exerce as funções de Presidente do Comité, pelo Administrador (COO) responsável pelo pelouro das Operações, pelo representante e pelos Diretores Financeiro e de Operações da Sucursal em Espanha da CTT Expresso e pelos Diretores de Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística e de Planeamento e Controlo. Os membros da Comissão Executiva participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir a visão única do negócio ibérico de expresso. Gerir a atividade corrente do negócio, acompanhando os projetos de desenvolvimento da atividade e monitorizando a qualidade de serviço. Discutir e alinhar pontos fundamentais para decisão em sede de Conselho de Administração da CTT Expresso. Preparar as *monthly reviews* para discussão em sede de Conselho de Administração da CTT Expresso.

Comité Executivo de Retalho e Serviços Financeiros Postais

Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo pelouro do B2C, que exerce as funções de Presidente do Comité, e pelos Diretores de Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Segmento B2C, Gestão de Produtos B2C e Gestão de Produtos B2B. O CEO e o CFO participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir uma visão única do P&L do retalho e dos serviços financeiros que sejam específicos dos CTT enquanto operador postal. Gerir a atividade corrente do negócio, acompanhando os projetos de desenvolvimento da atividade e monitorizando a qualidade de serviço. Discutir e alinhar pontos fundamentais para decisão em sede de Comissão Executiva e Conselho de Administração. Preparar *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

Comité Executivo de Soluções Empresariais e Publicidade

Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo pelouro do B2B, que exerce as funções de Presidente do Comité, pelos Diretores de Gestão de Produtos B2B, de Operações de Soluções Empresariais, de Gestão de Segmento B2B e pelo Responsável pela área de Reporte de Gestão e Analytics. O CEO e o CFO participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir uma visão única do P&L da área de negócio de soluções empresariais e publicidade. Gerir a atividade corrente do negócio, acompanhando os projetos de desenvolvimento da atividade e monitorizando a qualidade de serviço. Discutir e alinhar pontos fundamentais para decisão em sede de Comissão Executiva e Conselho de Administração. Preparar *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

21.4. Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

Cabem à Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações as seguintes principais competências previstas no Regulamento do Conselho de Administração e no seu Regulamento Interno:

Estrutura e práticas de governo societário e ética

- Assistir o Conselho de Administração na definição e avaliação do modelo, princípios e práticas de governo;
- Colaborar na elaboração do relatório anual sobre o governo da Sociedade;

- Acompanhar a definição e monitorização das normas de ética e de conduta no seio do Grupo;
- Formular recomendações ao Conselho de Administração sobre os requisitos e boas práticas de governo societário, conflitos de interesses, incompatibilidades, independência e especialização;
- Elaborar relatório sobre o funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade, bem como sobre o grau de cumprimento pela Sociedade dos requisitos aplicáveis;
- Avaliar a imagem corporativa dos CTT junto dos acionistas, investidores, analistas financeiros, mercado em geral e autoridades de supervisão e acompanhar a atividade dos competentes serviços da Sociedade;
- Dar apoio e monitorizar a definição pelo Conselho de políticas e de estratégias de responsabilidade social e sustentabilidade.

Avaliação de desempenho e remunerações GRI 102-35, 102-36

- Propor ou dar parecer anualmente à Comissão de Vencimentos sobre a política de remunerações e princípios remuneratórios dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, a apresentar pela Comissão de Vencimentos à Assembleia Geral, pelo menos de quatro em quatro anos e sempre que ocorra uma alteração relevante da política de remuneração vigente ou quando a sua proposta não tenha sido aprovada pela Assembleia Geral;
- Apoiar o Conselho de Administração na preparação do relatório sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
- Acompanhar e apoiar o processo de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e das respetivas comissões internas, bem como dos membros da Comissão Executiva da Sociedade tendo em conta, designadamente, o cumprimento do plano estratégico, do orçamento e a gestão de riscos da Sociedade;
- Propor à Comissão de Vencimentos o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos Administradores executivos no quadro do modelo global de avaliação para efeitos da fixação da remuneração variável a definir por aquela Comissão;
- Propor ou dar parecer ao Conselho de Administração e à Comissão de Vencimentos, consoante aplicável, sobre os planos de atribuição de ações ou opções de aquisição de ações ou com base nas variações do preço das ações da Sociedade.

Nomeações

- Elaborar e atualizar recomendações (“termos de referência”) sobre o conjunto de qualificações, conhecimentos e experiência profissional (incluindo propostas de política de seleção e de diversidade a aprovar pelo Conselho de Administração, considerando quer o perfil individual quer requisitos de diversidade para cada cargo, incluindo de género) para o desempenho de funções societárias e no contexto da seleção dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, ouvido o *Chairman* e, no caso de membros executivos, o CEO;
- Acompanhar, apoiar e formular recomendações no âmbito dos processos de seleção e nomeação dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e das respetivas subsidiárias (incluindo nas situações de preenchimento de lugares vagos), ouvido o *Chairman* e, no caso de membros executivos, o CEO a (em particular no sentido de promover processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada, incluindo de género);
- Acompanhar os processos de seleção dos quadros dirigentes do Grupo e titulares de órgãos sociais de outras sociedades que os CTT tenham a faculdade de indicar;
- Acompanhar a elaboração, em coordenação com a Comissão Executiva, de planos de sucessão relativamente às estruturas e órgãos internos da Sociedade;
- Propor ao Conselho de Administração a promoção do processo de cessação de funções executivas por parte de membros da Comissão Executiva, na sequência de processo de avaliação e ouvido o CEO;
- Dar pareceres relativamente ao desempenho pelos membros da Comissão Executiva de funções executivas em sociedades que não integrem o Grupo.

21.5. Comissão de Ética

GRI 102-16, 102-17

Esta Comissão tem por missão acompanhar e supervisionar todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Conduta CTT e Subsidiárias e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, nos termos do respetivo Regulamento Interno, bem como as alterações legislativas relacionadas com estas matérias e sempre em articulação com os restantes órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo.

Compete a esta Comissão:

Código de Conduta do Grupo

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Conduta do Grupo, definindo para o efeito planos e canais de comunicação por todos os níveis hierárquicos, bem como ações preventivas de formação para a sua divulgação e cumprimento, apoiando o Conselho de Administração, a Comissão Executiva e a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações no desempenho das respetivas competências.

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

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho para a prevenção e combate ao assédio no ambiente laboral por todas as pessoas que exercem atividade no Grupo CTT, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados.

PREVENÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e das comissões societárias, bem como do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses disponíveis para consulta em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt), a Sociedade adota mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses entre os respetivos membros e a Sociedade nos seguintes termos:

Mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses GRI 102-25

- Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das suas comissões societárias devem informar o respetivo órgão/comissão (por via do respetivo Presidente se o conflito não respeitar ao próprio e da Direção Jurídica e Secretaria Geral) sobre quaisquer situações ou factos que possam constituir ou gerar um conflito de interesses por parte do membro em causa (seja diretamente ou indiretamente), prontamente após a tomada de conhecimento dos factos ou situação em causa.
- Caso algum dos membros dos órgãos ou das comissões societárias esteja impedido de deliberar a respeito do tema em análise na reunião, em virtude de potencial conflito de interesses, este deverá declarar-se impedido e abster-se de participar e interferir na respetiva discussão e votação, nos termos detalhados nos respetivos regulamentos internos e sem prejuízo dos respetivos deveres de informação a que se encontra sujeito quanto às situações em causa.
- O impedimento deverá constar da ata da reunião do órgão ou comissão em causa.
- No âmbito da prevenção de situações de conflito de interesses, a Comissão de Auditoria tem, entre outras, ainda as seguintes atribuições: (i) apresentar recomendações ao Conselho de Administração quanto a medidas de prevenção e identificação de conflitos de interesses; e (ii) fazer referência no seu relatório anual de atividades à adequação do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses aos fins de prevenção e resolução de conflito de interesses.

- Para permitir a prevenção e a deteção de situações de conflito de interesses, os dirigentes e os administradores das sociedades subsidiárias dos CTT devem ainda comunicar à Direção Jurídica e Secretaria Geral e à Comissão de Auditoria: (i) a identificação dos seus familiares próximos; (ii) a identificação das entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro, controladas por si ou por familiares próximos; (iii) outras pessoas ou entidades que possam ser consideradas Interpostas Pessoas nos termos e para os efeitos dos artigos 397.º e 423.º-H do CSC; e (iv) os cargos de administração e/ou fiscalização que exercem noutras entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro.

b) Funcionamento

22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

O texto integral dos Regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva podem ser consultados em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas

O Conselho de Administração reuniu **10 vezes em 2021** (*vide* “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões” no **website dos CTT** (www.ctt.pt) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares ⁽¹⁾	Percentagem de assiduidade ⁽²⁾	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira	100%	10	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	10	0	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	100%	10	0	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	10	0	0
João Carlos Ventura Sousa	100%	10	0	0
João Miguel Gaspar da Silva	100%	10	0	0
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	10	0	0
Steven Duncan Wood	100%	10	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	10	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	100%	10	0	0
Jürgen Schröder	100%	10	0	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	10	0	0
María del Carmen Gil Marín	90%	9	0	1
Susanne Ruoff	100%	10	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

⁽²⁾ Eleitos membros do Conselho de Administração para o mandato 2020/2022 na Assembleia Geral Anual de 29/04/2020.

Das reuniões do Conselho de Administração são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos

GRI 102-28

De acordo com o artigo 9.º dos Estatutos dos CTT, compete à **Comissão de Vencimentos** a fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais e, conseqüentemente, a definição da política e princípios remuneratórios do órgão de administração e o modelo global de avaliação para efeitos da remuneração variável dos Administradores executivos, nos termos descritos nos pontos 66 e seguintes da Parte I *infra*.

Por sua vez, nos termos do seu Regulamento, compete à **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** apoiar a Comissão de Vencimentos e o Conselho de Administração no processo de avaliação anual do desempenho global do órgão de administração e das respetivas comissões internas e dos seus membros (no caso dos membros da Comissão Executiva, ouvido o respetivo Presidente), conforme descrito no ponto 21 da Parte I *supra* e nos pontos 70 e 71 da Parte I *infra*.

25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos

Remete-se a este propósito para os pontos 66 e seguintes da Parte I *infra* acerca da política e princípios remuneratórios do órgão de administração, incluindo uma descrição dos critérios, objetivos e limites em matéria de remuneração variável dos Administradores executivos, com particular destaque para o **ponto 71 da Parte I *infra* onde se detalham os critérios para avaliação de desempenho aplicáveis**.

26. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício

GRI 102-23

Os cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e demais atividades dos Administradores da Sociedade encontram-se discriminados no Anexo I deste Relatório.

O desempenho de funções executivas, pelos Administradores executivos, em entidades que não integram o Grupo CTT, encontra-se sujeito à emissão de parecer pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, conforme Regulamento desta Comissão (*vide* ponto 27 da Parte I *infra*).

A título de informação complementar, considera-se importante referir:

- A total disponibilidade dos Administradores executivos para o desempenho do cargo em 2021, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 100% nas 10 reuniões do Conselho de Administração e 99% nas 56 reuniões da Comissão Executiva e pelo exercício de funções executivas a título exclusivo no seio do Grupo;
- Também os Administradores não executivos demonstram um elevado grau de disponibilidade em 2021, como evidenciado pela sua assiduidade média de 99% nas 10 reuniões do Conselho de Administração, 14 reuniões de Comissão de Auditoria e 9 reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

c) **Comissões no seio do órgão de administração ou supervisão e administradores delegados**

27. Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das comissões criadas no seio do Conselho de Administração. A propósito da Comissão de Auditoria, vide ainda ponto 38 da Parte I *infra*. As referidas comissões adotaram regulamentos internos de funcionamento cujos textos integrais podem ser consultados em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)

A 31 de dezembro de 2021, e nesta data, a Comissão Executiva era, e é, composta pelos **5 membros seguintes**:

Titulares	Cargos
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal
João Carlos Ventura Sousa	Vogal
João Miguel Gaspar da Silva	Vogal

29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das competências das comissões criadas no seio do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

29.1 Comissão Executiva

Durante 2021, a Comissão Executiva realizou **56 reuniões**, (vide “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt)) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

- Acompanhamento permanente do desenvolvimento do processo negocial com o Estado com vista à celebração do contrato de concessão para a prestação do serviço postal universal, tendo aprovado e submetido ao Conselho de Administração os termos finais do referido contrato.
- Propositura de uma ação arbitral contra o Estado, enquanto concedente, para efeitos de pedido de (a) compensação pelo impacto financeiro da pandemia de COVID-19, que configura uma situação de alteração de circunstâncias ao contrato de concessão então em vigor e de (b) declaração de invalidade do ato de prorrogação unilateral do contrato de concessão em 2021 em termos e condições não aceites pelos CTT e respetiva indemnização.

- Aprovação do Regulamento do Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções destinado aos Diretores mais séniores da empresa, em geral diretamente dependentes da Comissão Executiva dos CTT ou do Conselho de Administração das Empresas subsidiárias, bem como aos Administradores ou Gerentes da sucursal da CTT Expresso (Espanha), que visa promover medidas no sentido de reforçar o alinhamento de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais, inspirado no Plano de Opções aprovado para os Administradores Executivos, promovendo o alinhamento de interesses com o desempenho da Sociedade e incentivando a prossecução de um crescimento sustentável, no seguimento da aprovação da Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais dos CTT para o mandato 2020/2022 na Assembleia Geral Anual realizada no dia 21 de abril de 2021.
- Aquisição da sociedade anónima HCCM Outsourcing Investment, S.A. e da sua subsidiária Newspring Services, S.A. pela CTT Soluções Empresariais, S.A., enquadrada na estratégia de consolidação da plataforma de Soluções Empresariais, através do reforço da oferta de serviços de *Business Process Outsourcing* (BPO), *Contact Center* bem como de outros serviços de apoio ao negócio.
- Constituição da sociedade anónima CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., vocacionada para a compra, permuta, venda e arrendamento de imóveis, promoção e gestão imobiliárias, assim como para a administração de bens imóveis próprios dos CTT.
- Constituição da *joint-venture* Open Lockers, S.A., em parceria com a Yunexpress, a unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group, com vista ao desenvolvimento de uma rede líder de cacifos para receber encomendas em Portugal e Espanha.
- Monitorização semanal dos níveis de qualidade de serviço das unidades de negócio correio e expresso.

Das reuniões da Comissão Executiva são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

29.2 Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

A 31 de dezembro 2021 e na presente data a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações era, e é, composta por **3 Administradores não executivos na sua maioria independentes:**

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Vogal

Esta Comissão reuniu **9 vezes** em **2021**, (*vide* “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, **no website dos CTT** (www.ctt.pt)), com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares ⁽¹⁾	Percentagem de assiduidade ⁽²⁾	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira (Presidente)	100%	9	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	9	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	89%	8	1	0

⁽¹⁾ Iniciaram funções a 29/04/2020.

⁽²⁾ Percentagem por referência às presenças.

Durante este exercício, esta Comissão levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Revisão dos modelos de avaliação da Comissão Executiva e de autoavaliação do Conselho de Administração e da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e aprovação dos modelos de questionário a serem utilizados para o efeito;
- Acompanhamento e apoio nos processos de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração, de avaliação qualitativa dos membros da Comissão Executiva, e de autoavaliação da Comissão, com definição de KPI não financeiros e individuais para os administradores executivos para o exercício de 2021 a propor à Comissão de Vencimentos;
- Apreciação dos modelos para avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades pelos membros dos órgãos sociais dos CTT;
- Definição do modelo de avaliação ao exercício de atividade por administrador em outra entidade.
- Preparação do Relatório anual de apreciação funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade e de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração;
- Apreciação da proposta de Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização posteriormente submetida à Assembleia Geral de 21 de abril de 2021 e acompanhamento da preparação pela Comissão de Vencimentos do Regulamento de Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020/2022;
- Acompanhamento das políticas de gestão de recursos humanos;
- Apreciação das iniciativas desenvolvidas pelos CTT no âmbito das suas políticas de sustentabilidade e responsabilidade social;
- Acompanhamento da imagem corporativa dos CTT em relação aos vários *stakeholders*.

Das reuniões da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

29.3 Comissão de Ética

A 31 de dezembro de 2021, e na presente data, a Comissão de Ética, era e é composta pelos **4 membros** seguintes:

Titulares	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Marisa Luz Bento Garrido Marques Oliveira ⁽¹⁾	Vogal
Rui Pedro Dias Fonseca Silva ⁽²⁾	Vogal

⁽¹⁾ Na qualidade de Diretora de Pessoas e Cultura, anterior Direção de Recursos Humanos.

⁽²⁾ Integrou a Comissão a 31/01/2021 na qualidade de Diretor de Auditoria e Qualidade, em substituição de Julieta Aurora Barracho Gomes Jorge Cainço, que cessou funções naquela data.

Durante 2021, esta Comissão realizou **1 reunião** (*vide* “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, **no website dos CTT** (www.ctt.pt) de que resultou a alteração do Regulamento da Comissão de Ética que se encontrava em vigor, o qual foi posteriormente submetido à aprovação do Conselho de Administração. A Comissão de Ética realizou ao longo do ano de 2021 o acompanhamento das matérias relacionadas com o cumprimento do Código de Conduta CTT e Subsidiárias e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, tendo reunido informalmente com grupos de trabalho no sentido da recolha de informação relacionada com temas de ética para efeitos da atualização dos referidos Códigos, a qual se encontra em curso.

Das reuniões da Comissão de Ética são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

5.2.3 Fiscalização

a) **Composição**

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado

A fiscalização da atividade da Sociedade cabe à **Comissão de Auditoria e ao ROC**. Para maior detalhe sobre este tema, *vide* ponto 15 da Parte I *supra*.

31. Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17

De acordo com o artigo 19.º dos Estatutos dos CTT, a Comissão de Auditoria é composta por 3 Administradores, 1 dos quais é o respetivo Presidente, todos eleitos em Assembleia Geral (para um mandato de 3 anos renovável), em conjunto com os demais Administradores, devendo as listas propostas para a composição do Conselho de Administração discriminar os membros que se destinam a integrar a Comissão de Auditoria e indicar o respetivo Presidente.

A 31 de dezembro de 2021 e, na presente data, a Comissão de Auditoria era, e é, composta pelos seguintes **Administradores não executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e expertise aplicáveis**, possuindo habilitação académica e legalmente exigida e adequada ao exercício das suas funções e tendo pelo menos 1 dos seus membros conhecimentos de contabilidade, em cumprimento do artigo 423.º-B do CSC, do artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, na sua redação em vigor à presente data, e do artigo 19.º dos Estatutos:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾	Independência ⁽²⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
Steven Duncan Wood	Vogal	29/04/2020	Não
María del Carmen Gil Marín	Vogal	29/04/2020	Sim

⁽¹⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social de fiscalização nos CTT.

⁽²⁾ A avaliação da independência foi efetuada de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414.º do CSC.

Assim, o órgão de fiscalização da Sociedade integra um número de membros, na maioria independentes, que cumpre a subrecomendação III.2.(2) do Código IPCG, e que se considera adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, bem como suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, concretamente no que se refere ao perfil dos membros que compõem o referido órgão de fiscalização, designadamente a respetiva senioridade, competências académicas e experiência profissional reconhecida conforme detalhado no ponto 33 *infra*.

32. Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18

Vide ponto 31 da Parte I *supra*.

33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21

Tal como já referido no ponto 19 *supra*, os CTT dispõem de uma **política interna de diversidade** aprovada pelo Conselho de Administração, no âmbito da qual são definidos critérios e atributos individuais, nomeadamente competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência relativos ao perfil que os membros do Conselho de Administração incluindo os membros da Comissão de Auditoria, devem reunir e que nos termos legais e regulamentares são requisitos obrigatórios para um desempenho adequado destas funções.

No quadro *infra* disponibiliza-se um resumo das qualificações académicas e profissionais e outros elementos curriculares que foram considerados relevantes na aplicação dos critérios e atributos

individuais previstos na referida Política de Diversidade relativamente a cada um dos membros da Comissão de Auditoria dos CTT:

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	1991: Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP) 1999: Mestrado em Economia, Universidade do Porto 2002: Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) 2009: Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa	<p>Tem mais de 25 anos de experiência académica, nomeadamente como Professora nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade, Diretora do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica da Católica Porto Business School da UCP, e mais de 10 anos de experiência profissional como membro de órgãos de administração e fiscalização em grandes empresas em Portugal (cotadas e não cotadas), desempenhando, nomeadamente, os cargos de Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A., desde 2008, de Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A. e Membro do Conselho de Administração da SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A (anteriormente denominada Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.) desde 2016. Entre 2017 e 2021, foi Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE. Em agosto de 2021, foi eleita como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.</p> <p>No âmbito da sua qualificação como ROC, foi Membro do Conselho Diretivo da OROC (entre 2012 e 2018 foi Presidente do Conselho Fiscal desta Ordem), e representante desta entidade no Conselho Geral e na Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2021 é membro convidado da Comissão Executiva na Comissão de Normalização Contabilística.</p> <p>Desde 2011 que é árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa e Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa.</p>
Steven Duncan Wood	Vogal	2005: BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA	<p>É Analista Financeiro Certificado, tendo iniciado a sua carreira profissional na equipa de situações especiais do Kellogg Capital Group. Posteriormente trabalhou como Analista de Banca de Investimento para a RBC Capital Markets no grupo Syndicated and Leveraged Finance, onde aprofundou os seus conhecimentos sobre estratégias especiais de investimento (<i>deep value investment</i>). Desempenhou funções como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013 tendo, na sequência da experiência adquirida nestas áreas, criado a Greenwood Investors.</p> <p>Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sedado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.</p> <p>Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes, desempenhando atualmente funções de gestão em várias das empresas Greenwood por si fundadas.</p>

Membros	Cargo	Qualificações Acadêmicas	Experiência Profissional
María del Carmen Gil Marín	Vogal	1996: Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional)	Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora no The Boston Consulting Group, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos nos setores elétrico, de telecomunicações, <i>oil & gas</i> , e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de Marketing Industrial da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos.
		1999: Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha	
		1999: MBA Programme, INSEAD, França (<i>Dean's list</i>)	Iniciou em 2001 o seu percurso profissional no Grupo Novabase, no qual desempenha atualmente funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. (tendo sido Membro executivo (COO, CIO e CISO) do Conselho de Administração entre 2018 e 2020), de Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A. (tendo sido Membro executivo do Conselho de Administração entre 2001 e 2021), e Membro do Conselho de Administração da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
		2019: <i>The Women's Leadership Forum</i> , Harvard Business School, EUA	
		2019: <i>Corporate Governance: A liderança dos Boards</i> , Nova School of Business & Economics Executive Education	
		2019: Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA	Desempenha, ainda, desde dezembro de 2021, funções de Membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade.
		2020: <i>Cyber Security and Executive Strategy</i> , Stanford University, EUA	
2021: Inscrita no <i>International Directors Programme (IDP)</i> , INSEAD, França			

Os membros da Comissão de Auditoria são na sua maioria independentes conforme declarações anuais apresentadas aos CTT, remetendo-se a este propósito para o ponto 31 da Parte I *supra* e também para o Anexo I a este Relatório (*vide* páginas 475 a 505) onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do órgão de fiscalização dos CTT para maior detalhe quanto às qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos referidos membros.

b) Funcionamento

34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras,

podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22

O texto integral do Regulamento de funcionamento da Comissão de Auditoria pode ser consultado em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23

A Comissão de Auditoria reuniu **14 vezes em 2021**, (*vide* “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade ⁽¹⁾	Presenças	Representação	Ausências
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente) ⁽²⁾	100%	14	0	0
Steven Duncan Wood ⁽³⁾	100%	14	0	0
María del Carmen Gil Marín ⁽³⁾	100%	14	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

⁽²⁾ Eleita para o cargo de Presidente da Comissão de Auditoria, para o mandato 2017/2019, na Assembleia Geral realizada em 20/04/2017, e reeleita para o mesmo cargo, para o mandato 2020/2022, na Assembleia Geral realizada em 29/04/2020.

⁽³⁾ Eleitos Vogais da Comissão de Auditoria para o mandato 2020/2022 na Assembleia Geral realizada em 29/04/2020.

Durante 2021, a Comissão de Auditoria levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento do funcionamento da Sociedade, em observância da lei, regulamentos e Estatutos, nomeadamente através de (i) participação dos seus membros nas reuniões do Conselho de Administração (ii) realização de reuniões com membros da Comissão Executiva dos CTT e do Conselho de Administração do Banco CTT, com Diretores e ROC das duas entidades; e (iii) avaliação do cumprimento dos requisitos de incompatibilidades, independência e especialização dos seus membros;
- Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas dos CTT, em particular através (i) do acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira; (ii) da análise do impacto das contas das empresas subsidiárias nas contas dos CTT; (iii) do acompanhamento dos indicadores financeiros e operacionais relevantes; (iv) da análise das contas trimestrais e semestrais consolidadas e individuais do exercício; e (v) da apreciação do Relatório Integrado dos CTT;
- Supervisão do sistema de controlo interno, incluindo auditoria interna, *compliance* e gestão do risco da atividade, designadamente através do: (i) acompanhamento da atividade da Direção de Auditoria e Qualidade nas suas vertentes de auditoria interna e *compliance*; (ii) acompanhamento do modelo de governação do risco dos CTT e do Banco CTT e análise dos principais riscos e ações de mitigação associadas; (iii) apreciação da qualidade do sistema de controlo interno para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo; (iv) apreciação das linhas estratégicas dos CTT e fatores de risco associados; (v) apreciação dos relatórios da Comissão Executiva sobre transações com partes relacionadas; e (vi) verificação de eventuais situações de irregularidades (*whistleblowing*) comunicadas.
- Supervisão da execução das funções desempenhadas pelo ROC, incluindo em particular: (i) apreciação da certificação legal das contas relativa ao exercício anterior; (ii) apreciação do relatório de revisão limitada às demonstrações financeiras consolidadas intercalares e, em geral, acompanhamento dos trabalhos

preparatórios da certificação legal das contas do exercício; (iii) análise e discussão com o ROC sobre políticas contabilísticas, principais questões da auditoria e resultados dos trabalhos de auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno; (iv) apreciação do relatório adicional do ROC; (v) autorização prévia da contratação de serviços distintos de auditoria prestados pelo ROC e apreciação dos relatórios da Comissão Executiva sobre adjudicações ao ROC e respetivos honorários; (vi) avaliação anual do desempenho do ROC, nomeadamente da sua independência; e (vii) apreciação do relatório anual de transparência do ROC.

Das reuniões da Comissão de Auditoria são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26

Os cargos exercidos em simultâneo noutras empresas, dentro e fora do Grupo CTT, e demais atividades dos membros da Comissão de Auditoria da Sociedade encontram-se discriminados nos *curricula* disponibilizados para consulta no Anexo I deste Relatório. (*vide* páginas 475 a 505). Acerca desta matéria, *vide* ainda o referido nos pontos 26 e 33 da Parte I *supra*.

c) Competências e funções

37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo

Na contratação de serviços distintos de auditoria, os CTT, o Banco CTT e a 321 Crédito, enquanto entidades de interesse público integralmente detidas pelos CTT, observam as regras constantes nos respetivos Regulamentos sobre Prestação de Serviços pelo ROC, segundo os quais compete à **Comissão de Auditoria dos CTT, à Comissão de Auditoria do Banco CTT e ao Conselho Fiscal da 321 Crédito** avaliar os pedidos de contratação ao ROC de serviços distintos de auditoria pelos CTT, pela sua empresa mãe ou pelas entidades sob o seu controlo (consoante aplicável), ficando a sua contratação, exceto no caso dos serviços exigidos por lei ao ROC da Sociedade, sujeita à **autorização prévia** daqueles órgãos.

Os referidos órgãos de fiscalização ponderam nesse âmbito, sobretudo, os seguintes critérios:

- Que não está em causa um serviço proibido e que a prestação do serviço não afeta a independência do ROC;
- Que a contratação desse serviço ao ROC não excede os limites máximos de honorários legalmente aplicáveis aos serviços distintos de auditoria;
- A experiência e o conhecimento que o ROC tem da Sociedade.

38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras

Competem à **Comissão de Auditoria**, enquanto órgão de fiscalização, as seguintes principais competências, estabelecidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no seu Regulamento:

Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira

- Avaliar se as políticas e procedimentos contabilísticos e os critérios valorimétricos adotados são consistentes com os princípios contabilísticos geralmente aceites e adequados a uma correta apresentação e avaliação do património, das responsabilidades e dos resultados;
- Supervisionar o cumprimento e a correta aplicação dos princípios e normas contabilísticas;
- Dar parecer sobre o relatório anual de gestão, incluindo a demonstração não financeira, as contas do exercício e as propostas apresentadas pela administração da Sociedade;
- Fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira;
- Atestar se o relatório anual de governo inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Cód.VM em vigor em 2021, atualmente artigo 29.º-H do referido Código.

Fiscalização do Sistema de Controlo Interno, incluindo Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão do Risco

- Fiscalizar e avaliar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna e *compliance*, avaliando anualmente tais sistemas e propondo à Comissão Executiva as medidas, destinadas a melhorar o seu funcionamento, que se mostrem necessárias;
- Avaliar anualmente os controlos internos relativos (i) ao processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) a matérias contabilísticas e auditoria e (iii) a matérias de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da Direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance*, da Sociedade e apreciar a sua objetividade e independência;
- Ser destinatária dos relatórios realizados da Direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance*, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades;
- Acompanhar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, temas de auditoria interna, apreciando os relatórios da Direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance* da Sociedade;
- Definir e implementar, em conjunto com o Conselho de Administração, e supervisionar os procedimentos de tratamento de irregularidades;
- Avaliar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco e as linhas estratégicas da Sociedade, (i) pronunciando-se sobre os planos de trabalho e os recursos alocados à função de gestão de risco e acompanhando periodicamente os seus trabalhos, apreciando o conteúdo dos seus relatórios e solicitando a esta função a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos de gestão de risco relacionados com o relato financeiro, a deteção de irregularidades e a identificação e resolução de conflitos de interesses, (ii) avaliando e pronunciando-se sobre as linhas estratégicas e o perfil e objetivos/limites em matéria de assunção de riscos, as medidas de mitigação, os procedimentos de monitorização e as metodologias de avaliação integrada de risco, previamente à aprovação final por este órgão; e (iii) promovendo uma avaliação anual do grau de cumprimento e desempenho da política e sistema de gestão do risco e a criação de controlos periódicos de aferição de que os riscos efetivamente incorridos pela Sociedade são consistentes com o perfil de risco e os objetivos/limites assumidos em matéria de assunção de riscos;
- Emitir parecer prévio e vinculativo, dirigido ao Conselho de Administração, sobre o procedimento de aprovação, divulgação e verificação de negócios de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Emitir parecer sobre transações com membros do Conselho de Administração e transações com partes relacionadas consideradas significativas, (por não serem realizadas no âmbito da atividade corrente ou em

condições de mercado ou em função do respetivo valor), nos termos legal e regularmente previstos e do procedimento referido no parágrafo anterior;

- Verificar semestralmente todas as transações com partes relacionadas que não careçam do seu parecer prévio e que lhe sejam submetidas para apreciação posterior por parte da Comissão Executiva;
- Acompanhar e supervisionar os mecanismos implementados para efeitos da aprovação, controlo e divulgação de transações com partes relacionadas.

Fiscalização da revisão oficial de contas

- Selecionar o ROC, após apreciação das respetivas habilitações e independência para o exercício de funções, e propor à Assembleia Geral a sua nomeação e pronunciar-se junto da Comissão Executiva sobre os termos do respetivo contrato de prestação de serviços nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Proceder à avaliação anual do trabalho realizado pelo ROC e da sua adequação para o exercício das funções e propor à Assembleia Geral a sua destituição e ao Conselho de Administração a resolução do contrato de prestação de serviços do ROC, com fundamento em justa causa;
- Verificar, acompanhar, fiscalizar e avaliar a independência e objetividade do ROC nos termos legais e regulamentarmente definidos e apreciar a confirmação anual da sua independência face à Sociedade (incluindo a independência do próprio ROC e dos seus sócios e outros dirigentes/diretores nos termos legalmente previstos);
- Verificar a adequação e autorizar previamente, de forma fundamentada, a prestação de serviços distintos dos serviços de auditoria pelo ROC aos CTT e às entidades sob o seu controlo, direto ou indireto, bem como apreciar a comunicação anual que o ROC efetua sobre esta matéria, nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Debater com o ROC e avaliar as ameaças à sua independência e as salvaguardas aplicadas para mitigar essas ameaças;
- Propor a remuneração do ROC aos órgãos competentes;
- Acompanhar permanentemente a atividade e as relações contratuais com o ROC, em particular em relação à informação financeira e eficácia dos mecanismos de controlo interno, designadamente: (i) promovendo que aquele dispõe das condições adequadas ao desempenho da sua atividade, (ii) assumindo-se como o seu principal interlocutor da Sociedade, e (iii) recebendo os seus relatórios (nunca depois de qualquer outro órgão ou comissão), assim como estando a par das trocas de correspondência com o ROC, relativos à Sociedade e sociedades em relação de domínio ou de grupo;
- Acompanhar e fiscalizar a revisão legal das contas anuais individuais e consolidadas, nomeadamente a sua execução, e apreciar o conteúdo das certificações legais de contas anuais e dos relatórios de auditoria com o ROC, nomeadamente no que respeita a eventuais reservas apresentadas, para efeitos de apresentação de recomendações ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva;
- Apreciar o relatório adicional do ROC, o qual explica designadamente os resultados e questões fundamentais da revisão legal de contas realizada (incluindo debater com o ROC tais resultados e questões fundamentais);
- Incluir no relatório anual de atividades da Comissão de Auditoria informação sobre os resultados da revisão legal de contas realizada e o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira, bem como o papel da Comissão de Auditoria nesse processo;
- Acompanhar o ponto da situação dos trabalhos de revisão legal das contas pelo menos numa base trimestral para efeitos da fiscalização da integridade e qualidade da informação financeira trimestral e semestral.

Por sua vez, compete ao **ROC** proceder ao exame das contas da Sociedade, nos termos previstos na lei e no Regulamento sobre a Prestação de Serviços pelo ROC acima referido.

As funções de revisão oficial de contas e auditoria desempenhadas pelo ROC, as quais incluem, entre outras, a verificação da aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, aprovadas pela Comissão de Vencimentos, assim como a verificação da inclusão de todos os elementos exigidos por lei no relatório sobre remunerações, a eficácia e o funcionamento dos

mecanismos de controlo interno e o reporte de quaisquer deficiências à Comissão de Auditoria dos CTT, são exercidas pela entidade referida nos pontos 39 e seguintes da Parte I *infra*.

5.2.4 Revisor Oficial de Contas

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa

Na Assembleia Geral Anual realizada em 29 de abril de 2020, foi eleita, para o mandato 2021/2023, com produção de efeitos a 1 de janeiro de 2021, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. (“EY”), (Sociedade de Revisores Oficiais de Contas inscrita na Ordem dos ROC (“OROC”) sob o n.º 178 e registada junto da CMVM sob o n.º 20161480), representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1841, registado junto da CMVM sob o n.º 20170024) ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado junto da CMVM sob o n.º 20160731) como ROC Efetivo, e João Carlos Miguel Alves (ROC inscrito na OROC sob o n.º 896, registado junto da CMVM sob o n.º 20160515) como ROC Suplente.

Sem prejuízo da EY ter iniciado as suas funções a 1 de janeiro de 2021, a KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (“KPMG”), (Sociedade de Revisores Oficiais de Contas inscrita na Ordem dos ROC (“OROC”) sob o n.º 189 e registada junto da CMVM sob o n.º 20161489), representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1427, registado junto da CMVM sob o n.º 20161037), que desempenhou funções de ROC da Sociedade entre 5 de maio de 2014 e 31 de dezembro de 2020, assegurou plenamente o cumprimento das suas responsabilidades legais relativas ao exercício de 2020.

40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo

A EY iniciou em 1 de janeiro de 2021 as funções de ROC para o mandato 2021/2023, para que foi eleita em 29 de abril de 2020.

41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade

Vide pontos 46 e 47 *infra* sobre os serviços prestados pelo ROC à Sociedade em 2021.

5.2.5 Auditor Externo

42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM.

As funções de Auditor são desempenhadas, desde 1 de janeiro de 2021, pela EY, **registada na CMVM sob o n.º 20161480** e representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins.

43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no

cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo

A EY exerce funções de ROC desde 1 de janeiro de 2021 representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

A política e a periodicidade da rotação do ROC nos CTT encontram-se estabelecidas no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, no qual se atende ao prazo máximo e mínimo legalmente previstos para o exercício de funções de revisão legal de contas pelo ROC e pelo sócio responsável pela orientação ou execução direta da revisão legal de contas.

Nos CTT, a seleção do ROC obedece ao regime legal aplicável, previsto no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (“EOROC”), aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro e no Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria aprovado em anexo à Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, ambos na sua redação atual, e artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, sendo precedida da aplicação dos critérios e de todo o processo de seleção estabelecidos no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, designadamente: (i) Experiência do ROC/SROC e da equipa afeta à prestação dos Serviços de Auditoria, em particular atenta a dimensão da Sociedade e as diferentes áreas de negócio do Grupo CTT; (ii) Qualidade e completude da proposta apresentada; (iii) Garantias de idoneidade, independência e ausência de conflito de interesses; (iv) Capacidade de execução da proposta apresentada; e (v) Condições comerciais.

Tendo em conta a política de rotação *supra* mencionada, considerando que a KPMG, que desempenhava funções de ROC desde 2014, tendo em 2012 e 2013 desempenhado as funções de auditor independente, terminaria o seu mandato nos CTT em 2020 e que a sua nomeação para o mandato 2021/2023 iria conduzir à ultrapassagem do limite temporal máximo estabelecido, por forma a garantir (i) que o novo ROC cumpriria na totalidade os requisitos legais em matéria de independência; e (ii) uma melhor transição no desempenho das respetivas funções, possibilitando que o novo ROC iniciasse atempadamente os trabalhos de revisão legal das contas do exercício de 2021, a Comissão de Auditoria recomendou e propôs à Assembleia Geral Anual de Acionistas realizada em 29 de abril de 2020 a designação da EY como ROC da Sociedade para o mandato 2021/2023, com efeitos a 1 de janeiro de 2021.

45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

Vide ponto 38 da Parte I *supra* a propósito das competências da **Comissão de Auditoria** quanto à **avaliação anual** do ROC/Auditor. No desempenho das suas competências, a Comissão de Auditoria atestou a independência do ROC e avaliou positivamente o trabalho por este desenvolvido durante o exercício de 2021.

46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Em 2021 a EY realizou para os CTT e para sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria (considerando, para o efeito, o entendimento expresso pela CMVM nas “Perguntas e Respostas sobre o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e do Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria (em vigor desde 2015)”, de ora em diante os **“Serviços Distintos de Auditoria Prestados em 2021”**):

- Serviços de revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT e Banco CTT, S.A para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021;
- Serviços de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade dos CTT;
- Serviços de avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno dos CTT, Banco CTT, 321 Crédito e Payshop em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- Serviços de avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT e da 321 Crédito e razoabilidade da imparidade, nos termos da Instrução n.º 5/2013 do Banco de Portugal; e
- Serviço de verificação das faturas para pagamento a fornecedores da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE).

O **Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas** inclui procedimentos relativos à contratação de serviços distintos de auditoria pelos CTT ou por entidades sob o seu controlo, sujeitando-os à autorização prévia da Comissão de Auditoria dos CTT, da Comissão de Auditoria do Banco CTT e do Conselho Fiscal da 321 Crédito (enquanto entidades de interesse público integralmente detidas pelos CTT), exceto os que resultem de obrigação legal para o ROC da Sociedade, como indicado no ponto 37 da Parte I *supra*.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais serviços distintos da auditoria contratados à EY teve subjacente, em particular, a análise e confirmação de que os serviços em causa não são passíveis de enquadramento na lista de serviços proibidos e não constituem uma ameaça à independência e à objetividade da EY no contexto do trabalho de revisão legal das contas, não potenciando, ainda, qualquer situação de interesse pessoal.

Conforme se afere da análise à informação constante dos quadros 2 e 3 do ponto 47 *infra*, os Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2021, a maioria para o período do mandato 2021/2023, correspondem a 25,1% do valor total dos serviços contratados ao ROC para o mesmo período, representando os Serviços Distintos de Auditoria não exigidos por lei (os quais incluem a revisão de demonstrações financeiras com um nível limitado de garantia de fiabilidade) contratados 16,6% dos Serviços de Auditoria Contratados para o período do mandato 2021/2023.

47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da

Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de maio)

No quadro seguinte são indicados os valores correspondentes aos honorários da KPMG, que exerceu funções de ROC da Sociedade até 31 de dezembro de 2020, sem prejuízo de ter assegurado o cumprimento das suas responsabilidades legais relativas ao exercício de 2020 até à data de realização da Assembleia Geral Anual, em 21 de abril de 2021, e às entidades da sua rede/grupo, relativos a 2021:

Quadro 1:

	Serviços Contratados ¹		Serviços Contabilizados ²		Serviços Pagos ¹	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	0	0,0%	0	0,0%	373 090	40,9%
Valor dos serviços de revisão de contas	0	0,0%	0	0,0%	336 190	36,9%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	0	0,0%	0	0,0%	36 900	4,0%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Por entidades que integrem o grupo	0	0,0%	884	100,0%	539 180	59,1%
Valor dos serviços de revisão de contas	0	0,0%	884	100,0%	411 556	45,1%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	0	0,0%	0	0,0%	127 625	14,0%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	0	0,0%	884	100,0%	912 270	100,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	0	0,0%	884	100,0%	747 745	82,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas³	0	0,0%	0	0,0%	164 525	18,0%
<i>Exigidos por lei ou equivalente</i>	0	0,0%	0	0,0%	143 000	15,7%
<i>Não exigidos por lei ou equivalente</i>	0	0,0%	0	0,0%	21 525	2,4%

¹ Contratos plurianuais que incluem IVA à taxa legal em vigor.

² Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

³ Ver ponto 46 *supra* deste capítulo.

No quadro seguinte são indicados os valores correspondentes aos honorários da EY, e entidades da sua rede/grupo, relativos a 2021:

Quadro 2:

	Serviços Contratados ¹		Serviços Contabilizados ²		Serviços Pagos ¹	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	1 015 292	39,7%	321 305	36,6%	245 070	42,7%
Valor dos serviços de revisão de contas	616 476	24,1%	209 805	23,9%	68 111	11,9%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	209 008	8,2%	71 099	8,1%	54 489	9,5%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	189 809	7,4%	40 401	4,6%	122 469	21,3%
Por entidades que integrem o grupo	1 544 450	60,3%	557 015	63,4%	329 191	57,3%
Valor dos serviços de revisão de contas	1 298 634	50,7%	448 086	51,0%	278 146	48,4%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	172 139	6,7%	108 929	12,4%	51 045	8,9%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	73 677	2,9%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	2 559 742	100,0%	878 320	100,0%	574 261	100,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	1 915 110	74,8%	657 891	74,9%	346 257	60,3%
Valor de outros serviços que não revisão de contas³	644 632	25,2%	220 429	25,1%	228 003	39,7%
<i>Exigidos por lei ou equivalente</i>	326 258	12,7%	161 380	18,4%	105 534	18,4%
<i>Não exigidos por lei ou equivalente</i>	318 374	12,4%	59 049	6,7%	122 469	21,3%

¹ Contratos plurianuais que incluem IVA à taxa legal em vigor..

² Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

³ Ver ponto 46 *supra* deste capítulo.

No quadro seguinte são indicados em conjunto os valores correspondentes aos honorários da KPMG e EY, e entidades das suas redes/grupos, relativos a 2021:

Quadro 3:

	Serviços Contratados ¹		Serviços Contabilizados ²		Serviços Pagos ¹	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	1 015 292	39,7%	321 305	36,5%	618 159	41,6%
Valor dos serviços de revisão de contas	616 476	24,1%	209 805	23,9%	404 301	27,2%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	209 008	8,2%	71 099	8,1%	91 389	6,1%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	189 809	7,4%	40 401	4,6%	122 469	8,2%
Por entidades que integrem o grupo	1 544 450	60,3%	557 898	63,5%	868 371	58,4%
Valor dos serviços de revisão de contas	1 298 634	50,7%	448 969	51,1%	689 702	46,4%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	172 139	6,7%	108 929	12,4%	178 670	12,0%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	73 677	2,9%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	2 559 742	100,0%	879 203	100,0%	1 486 531	100,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	1 915 110	74,8%	658 774	74,9%	1 094 003	73,6%
Valor de outros serviços que não revisão de contas³	644 632	25,2%	220 429	25,1%	392 528	26,4%
<i>Exigidos por lei ou equivalente</i>	326 258	12,7%	161 380	18,4%	248 534	16,7%
<i>Não exigidos por lei ou equivalente</i>	318 374	12,4%	59 049	6,7%	143 994	9,7%

¹ Contratos plurianuais que incluem IVA à taxa legal em vigor.

² Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

³ Ver ponto 46 *supra* deste capítulo.

Os quadros *supra* foram elaborados com base na qualificação resultante do entendimento da CMVM referido no ponto 46 da Parte I *supra*.

5.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA

5.3.1 Estatutos

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. h)

Compete à Assembleia Geral deliberar sobre quaisquer alterações aos Estatutos. Os Estatutos dos CTT não preveem regras especiais aplicáveis à sua alteração, aplicando-se as regras gerais previstas no CSC, ou seja, esta deliberação deve ser aprovada em reunião de Assembleia Geral:

- Na qual, em primeira convocação, estejam presentes ou representados Acionistas que detenham, pelo menos, ações correspondentes a um terço do capital social; e
- Por uma maioria de dois terços dos votos emitidos, quer em primeira quer em segunda convocação, salvo se, em segunda convocação, estiverem presentes ou representados Acionistas detentores de, pelo menos, metade do capital social, caso em que esta deliberação pode ser tomada pela maioria dos votos emitidos.

5.3.2 Comunicação de irregularidades

49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade

De acordo com o Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades que prevê os procedimentos internos de receção, retenção e tratamento de comunicações de irregularidades, em linha com as melhores práticas neste domínio, a **Comissão de Auditoria** dos CTT é o órgão competente para receber as comunicações de irregularidades apresentadas por Acionistas,

colaboradores da Sociedade e outros, de modo a assegurar a necessária independência destes procedimentos.

RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> A comunicação de irregularidades deve ser dirigida, por escrito, à Comissão de Auditoria dos CTT, através de qualquer um dos seguintes canais de comunicação e incluindo a informação prevista no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades: <p><i>E-mail:</i> irregularidades@ctt.pt</p> <p>Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa</p>
INVESTIGAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Após a receção e registo de qualquer comunicação de irregularidades, a Comissão de Auditoria promove as ações tendentes à aferição da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação <hr/> <ul style="list-style-type: none"> O processo de investigação é conduzido pela Comissão de Auditoria, com recurso aos serviços da Direção de Auditoria e Qualidade ou a outros colaboradores dos CTT, podendo, se necessário, recorrer à contratação de meios externos (auditores ou peritos) para apoiarem a investigação. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Compete à Comissão de Auditoria a decisão final quanto ao arquivamento ou adoção de outras medidas, nos termos do referido Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades.
DECISÃO	<ul style="list-style-type: none"> As deliberações da Comissão de Auditoria no contexto destes procedimentos estão sujeitas às salvaguardas gerais em matéria de conflitos de interesses previstas no seu Regulamento Interno, relevantes caso uma comunicação de irregularidades recaia sobre um dos seus membros. Segundo este Regulamento, os membros deste órgão não podem participar nem votar em deliberações sobre assuntos em que tenham um interesse conflituante.

No âmbito destes procedimentos e conforme detalhado no referido Regulamento são garantidos os seguintes **direitos e salvaguardas** a qualquer denunciante:

- Tratamento confidencial das comunicações de irregularidades;
- Tratamento e salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial e segura;
- Direito de informação, acesso e retificação de dados pessoais;
- Proibição de retaliação por parte dos CTT em relação às pessoas que reportem as irregularidades abrangidas por este mecanismo.

Durante o exercício de 2021 não foi comunicada à Comissão de Auditoria a ocorrência de qualquer irregularidade.

5.3.3 Controlo interno e gestão de riscos

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno

GRI 102-27, 102-29, 102-31, 102-33

Em alinhamento com as melhores práticas, o Conselho de Administração é o órgão responsável por estabelecer e manter um sistema de controlo interno, constituído por estratégias, políticas, processos, sistemas e procedimentos, minimizando os riscos inerentes à atividade da Sociedade, fomentando uma cultura de controlo em toda a organização, garantindo a condução eficiente e sustentável dos negócios e operações, a proteção de recursos e ativos e a conformidade com as políticas, planos, procedimentos e normativos aplicáveis, nomeadamente através de:

- Processos de monitorização e melhoria contínua, baseados na avaliação e mitigação dos riscos críticos, assegurados pela Auditoria Interna (Riscos Operacionais) e Gestão do Risco (Riscos Estratégicos), em articulação com as áreas *corporate* e de negócio;

- b. Mecanismos internos de informação e comunicação que permitem acompanhar, monitorizar e melhorar o desempenho de toda a organização;
- c. Processos de identificação e resposta aos riscos com vista à prossecução dos objetivos estratégicos da Sociedade definidos por este órgão.

A Comissão de Auditoria, enquanto órgão de fiscalização, é responsável por fiscalizar a eficácia dos sistemas de gestão de riscos, auditoria interna e controlo interno, pronunciando-se sobre os planos de trabalho e recursos afetos as funções de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, sendo destinatária dos relatórios realizados pelos respetivos departamentos, nomeadamente quando estão em causa matérias relacionadas com a prestação de contas.

Os CTT têm uma Direção de Auditoria e Qualidade, com reporte hierárquico à Comissão Executiva (através do seu Presidente) e funcional à Comissão de Auditoria, destinada a promover e desenvolver ações para uma apropriada gestão dos riscos do Grupo CTT através do desenvolvimento do seu trabalho em várias vertentes, nomeadamente nas respeitantes à auditoria, *compliance* e gestão do risco.

A função de auditoria interna, é realizada pelo departamento de Auditoria, assegurando serviços de auditoria interna no Grupo CTT com vista a garantir a avaliação do sistema de controlo interno, bem como sobre cumprimento de obrigações legais e/ou determinadas pelas entidades de supervisão ou reguladores, observando os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional. O departamento de Auditoria informa e alerta regularmente a Comissão de Auditoria, através dos seus relatórios e da sua participação em reuniões, sobre quaisquer factos relevantes, identificando oportunidades de melhoria, promovendo a sua implementação e assegurando o respetivo ciclo de acompanhamento.

A função de *compliance*, desempenhada pelo departamento de *Compliance*, garante o cumprimento de obrigações legais e regulamentares no âmbito da prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo no que a operações financeiras diz respeito.

A função de gestão do risco, efetuada pelo departamento de Gestão do Risco, assegura a execução de modo centralizado e independente das políticas e do sistema de gestão do risco do Grupo CTT, do planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco dos CTT.

51. Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade

A organização e a estrutura de governo do controlo interno e gestão do risco assenta no modelo das três linhas de defesa, representado no organograma que consta do subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos

Vide subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade.

Vide subcapítulo 2.7.2. Identificação de Riscos (matriz de risco) e resposta CTT do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. Io e gestão de riscos.

Vide subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 245.º-A, n.º 1, al. m)

Os CTT preparam as suas demonstrações financeiras em conformidade com as normas internacionais de relato financeiro – IAS/IFRS, tal como adotadas pela União Europeia, tendo definido um conjunto de políticas e procedimentos, nomeadamente de consolidação de contas, de suporte à aplicação desse normativo. O ambiente de controlo interno no qual assenta o conjunto de políticas e procedimentos conducentes à preparação das demonstrações financeiras foi constituído com vista a assegurar a fiabilidade, rigor, oportunidade, consistência e integridade da informação divulgada. O processo de preparação da informação assenta em processos de execução e validação característicos de um adequado ambiente de controlo, visando assegurar que as operações são executadas conforme um regime de autorização pré-definido assente na segregação de funções e em mecanismos sequenciais de validação.

A preparação das demonstrações financeiras está suportada em processos e procedimentos devidamente identificados e regras conducentes à consolidação de contas constantes do Manual de Consolidação e na consistência de políticas contabilísticas devidamente definidas. Mensalmente são preparadas demonstrações de resultados consolidados, com vista a um adequado controlo de gestão.

Os riscos que envolvem a preparação do reporte financeiro encontram-se, assim, mitigados, através da segregação de responsabilidades e pela implementação de controlos que envolvem nomeadamente a limitação de acesso aos sistemas.

Adicionalmente, a Sociedade tem implementado um sistema informático de monitorização do registo de informação privilegiada, incluindo informação financeira, e de todas as pessoas com acesso a essa informação – *Insider Manager* –, e um Código de Conduta para Dirigentes e *Insiders*, que estabelece regras gerais sobre o tratamento de informação privilegiada e transações de ações ou outros instrumentos financeiros emitidos pelos CTT ou com estes relacionados por parte de Dirigentes e *Insiders*, assim como os deveres de informação que impendem sobre os Dirigentes, dando deste modo resposta às exigências decorrentes do Regulamento UE nesta matéria.

Os documentos que apresentam a informação financeira ao mercado são preparados pelo **Gabinete de Relações com Investidores**, tendo por base as demonstrações financeiras e a informação de gestão disponibilizadas pela **Direção de Contabilidade e Fiscalidade** e pela **Direção de Planeamento e Controlo**.

A **Direção de Auditoria e Qualidade**, no desenvolvimento das suas competências de Auditor Interno, contribui para a fiabilidade e eficácia do processo de preparação da informação financeira ao identificar e testar a efetividade de controlos adequados aos procedimentos definidos.

O **ROC**, no âmbito da sua revisão do sistema contabilístico e de controlo interno com a extensão que considera necessária para emitir opinião sobre as demonstrações financeiras, efetua recomendações que são analisadas, discutidas e implementadas sempre com o objetivo de melhorar o processo de preparação e divulgação de informação financeira.

A **Comissão de Auditoria** supervisiona o processo de preparação e de divulgação de informação financeira. Neste âmbito, a Comissão de Auditoria realiza reuniões, pelo menos trimestralmente, de acompanhamento do processo com o CFO dos CTT e das Subsidiárias, com o ROC e com os responsáveis pela Contabilidade e pelo Planeamento e Controlo, reunindo igualmente com os responsáveis por outras Direções, sempre que considera necessário. A Comissão de Auditoria é o principal destinatário dos documentos emitidos pelo ROC.

A informação financeira é divulgada ao mercado apenas após a sua aprovação em CA.

I. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

57. Representante para as relações com o mercado

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

5.3.4 Sítio da Internet

GRI 102-53

59. Endereço(s)

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

5.4 REMUNERAÇÕES

GRI 102-35, 102-36

5.4.1 Competência para a determinação

66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade

A fixação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da Comissão Executiva e dos dirigentes da Sociedade – sendo que o Conselho de Administração dos CTT apenas qualifica como “dirigentes da Sociedade”, os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT – é da competência da **Comissão de Vencimentos**, nomeada para o efeito pela Assembleia Geral nos termos do artigo 9.º dos Estatutos e dando acolhimento à **Recomendação V.2.2. do Código IPCG**.

De acordo com o artigo 26.º-B do Cód.VM, na sua redação em vigor, a Comissão de Vencimentos deve submeter uma proposta de **política de remuneração à aprovação da Assembleia Geral**, pelo menos de quatro em quatro anos e sempre que ocorra uma alteração relevante da política de remuneração vigente.

Por sua vez, conforme detalhado no ponto 21.4 *supra*, a **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** dispõe de competências consultivas em matéria de avaliação de desempenho e remunerações, prestando apoio à Comissão de Vencimentos na fixação das remunerações.

A atribuição de tais competências consultivas encontra-se em linha com as melhores práticas (designadamente do setor financeiro) no sentido de o órgão que define a remuneração dever ser apoiado por uma comissão no seio do Conselho de Administração, que contribua com a sua independência, conhecimento e experiência para a definição de uma política remuneratória ajustada às especificidades do setor e da Sociedade, em especial com conhecimento detalhado do seu perfil estratégico e de risco.

5.4.2 Comissão de remunerações

67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores

A 31 de dezembro de 2021 e na presente data, a Comissão de Vencimentos, tinha e tem, a seguinte composição:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾
Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida	Presidente	29/04/2020
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	Vogal	28/04/2016
Christopher James Torino	Vogal	29/04/2020

⁽¹⁾ Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

A Comissão de Vencimentos é **composta por três membros, eleitos em Assembleia Geral a 29 de abril de 2020, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT** tendo em conta os critérios de independência de (i) não integrar qualquer órgão social da Sociedade, nem de sociedades com esta em relação de domínio ou grupo e/ou (ii) não ter qualquer relação familiar (i.e., por via do seu cônjuge, parentes e/ou afins em linha reta até ao 3.º grau, inclusive) com qualquer Administrador. Apenas o Vogal Manuel Champalimaud não é independente face à administração dos CTT por se tratar de parente em linha reta do Administrador não executivo Duarte Champalimaud.

A presença na Comissão de Vencimentos de um Vogal não independente não determina a perda de independência desta Comissão face à administração dos CTT, motivo pelo qual se considera acolhida a **Recomendação V.2.1. do Código IPCG**, devendo ser tido em conta o seguinte:

- A Comissão é composta por uma maioria de membros independentes, incluindo o respetivo Presidente;
- O facto que origina a não independência de Manuel Champalimaud face à administração dos CTT é uma relação de parentesco com um administrador, num universo de 14 administradores, que não desempenha funções executivas;

- A sua presença representa, aliás, uma mais valia dada a sua vasta experiência em administração de empresas e do conhecimento do setor e indústria em que os CTT se inserem, atento o seu investimento nos CTT (a Manuel Champalimaud SGPS, S.A. é a titular da participação qualificada mais elevada nos CTT, sendo imputável a Manuel Champalimaud, por via indireta, a participação detida por esta sociedade nos CTT).

No âmbito da atividade da Comissão de Vencimentos desenvolvida ao longo do ano de 2021, e com o objetivo de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas que assim o desejassem, o Presidente da Comissão de Vencimentos participou na Assembleia Geral Anual realizada em 21 de abril de 2021, pelo que se considera acolhida a **Recomendação V.2.4. do Código IPCG**.

Ainda no âmbito da sua atividade no ano de 2021 a Comissão de Vencimentos dos CTT não necessitou de contratar serviços de consultoria especializada em matéria remuneratória para o exercício das suas funções pelo que, neste contexto, a Sociedade entende que as **Recomendações V.2.5. e V.2.6. do Código IPCG**, não se aplicam, em virtude de não ter havido contratação de serviços de consultoria durante o ano de 2021.

68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações

Os *curricula vitae* dos membros da Comissão de Vencimentos eleita a 29 de abril de 2020 constam do Anexo I a este Relatório (*vide* páginas 475 a 505). Tal como aí evidenciado, todos os membros desta Comissão dispõem de **conhecimento adequado** para analisar e deliberar sobre as matérias da sua competência, atenta a sua formação e vasta experiência profissional, nomeadamente por via:

- Da experiência nas áreas de política remuneratória, sistemas de avaliação de desempenho e recursos humanos, nomeadamente nas vertentes académica, de consultoria em recursos humanos e de exercício de funções em comissões de remunerações (incluindo em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação);
- Do desempenho de funções de administração executiva e não executiva em diversos setores, em Portugal e no estrangeiro, em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação, bem como do desempenho de funções na área de investimentos;
- Das capacidades e experiência em geral nas áreas de governo societário e de financeiro e risco.

5.4.3 Estrutura das remunerações

GRI 102-35, 102-36

69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

A política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização no mandato 2020/2022, foi aprovada pela Assembleia Geral Anual realizada em 21 de abril de 2021, com base na proposta da Comissão de Vencimentos dos CTT.

A Comissão de Vencimentos da Sociedade elaborou a política de remuneração tendo em conta um conjunto de objetivos alinhados com a missão e os valores dos CTT, mantendo como propósito promover o alinhamento continuado com os objetivos e estratégia de negócio da Sociedade, assim como com as melhores práticas de mercado e, deste modo, contribuir para a sustentabilidade dos resultados dos CTT e a criação de valor para os seus acionistas.

Os trabalhos iniciados pela Comissão de Vencimentos em 2020 englobaram uma atualização do estudo de *benchmarking* das práticas remuneratórias das empresas europeias do setor (i.e., Austrian Post, PostNL, bpost, Royal Mail, Deutsche Post e Kuehne+Nagel) e sociedades do PSI-20 (i.e., Altri, Millennium BCP, Corticeira Amorim, EDP, EDP Renováveis, Galp, Jerónimo Martins, Mota-Engil, NOS, Novabase, Pharol, REN, Semapa, Sonae, Sonae Capital e The Navigator), para efeitos da política de remuneração a aplicar aos Administradores executivos da Sociedade.

A política remuneratória para o mandato 2020/2022, aprovada pela Assembleia Geral Anual em 21 de abril de 2021, representa ainda uma evolução com vista ao contínuo alinhamento com as melhores práticas de governo, ao considerar os seguintes aspetos:

- A **situação económica e financeira da Sociedade** e a sua estrutura e dimensão;
- A promoção do alinhamento de interesses da gestão com os atuais objetivos estratégicos dos CTT (através de critérios de avaliação de desempenho e de objetivos de natureza financeira e não financeira) e com a prossecução da **sustentabilidade de longo prazo** da Sociedade e do desenvolvimento sustentável dos seus negócios (incluindo no plano da sustentabilidade ambiental);
- A ponderação pela gestão dos interesses dos vários **stakeholders** da Sociedade, em particular dos interesses dos colaboradores (promovendo medidas no sentido de um maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais) e dos interesses dos acionistas (contribuindo para a criação de valor para os acionistas); e
- O **funcionamento e relação eficientes** dos vários órgãos sociais dos CTT.

Atento o exposto, a remuneração dos **Administradores executivos** compreende uma **componente fixa e uma componente variável nos termos a seguir explicitados**.

A **componente fixa** aplicada desde abril de 2020 e constante da política de remuneração em vigor para o mandato 2020/2022 foi definida atendendo, em especial, aos seguintes critérios:

- A sustentabilidade da *performance* dos CTT;
- A natureza e complexidade das funções (razão pela qual se diferencia a remuneração do CEO, CFO e restantes Administradores executivos), com especial destaque para as competências requeridas e responsabilidades inerentes a estas funções; e
- As conclusões da análise de *benchmarking* realizada e a prática remuneratória recente da Sociedade, assim como o objetivo de maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais, verificando-se uma redução da RBA em 15% em relação ao CEO e 10% em relação aos demais membros da Comissão Executiva, quando comparada com a política aprovada pela Comissão de Vencimentos então em funções para o mandato 2017/2019 (redução esta que, desde abril de 2020, decorre de uma renúncia parcial à remuneração fixa por parte dos Administradores executivos, e que se encontra entretanto vertida na política de remunerações em vigor para o mandato 2020/2022).

Esta componente inclui a remuneração base anual paga 14 vezes ao ano e o subsídio de refeição anual (que podem ser revistos anualmente pela Comissão de Vencimentos), bem como os benefícios detalhados nos pontos 75 e 76 *infra*.

Por sua vez, a **remuneração variável (“RV”)** dos Administradores executivos é composta por:

- Uma **componente anual (“Remuneração Variável Anual” ou “RVA”)**, dependente do atingimento, em cada período de avaliação anual, de objetivos financeiros e não-financeiros quantificáveis e paga em numerário, de acordo com as regras e sujeita às condições descritas nos pontos 71 e 72 *infra*, cuja atribuição, no que respeita a 2021 e 2022, atenderá à política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral Anual em 21 de abril de 2021 e, no que respeita a 2020, atenderá à política remuneratória vigente no mandato findo em 2019 (como indicado na referida política de remuneração); e
- Uma **componente de longo prazo (“Remuneração Variável de Longo Prazo” ou “RVLP”)** por via da participação num plano de opções de atribuição de ações dos CTT, de acordo com as regras e sujeito às condições descritas nos pontos 71, 72 e 74 *infra* e constantes da política de remuneração.

De acordo com a política de remuneração em vigor para o mandato em curso, os **Administradores não executivos auferem exclusivamente uma remuneração fixa** anual, paga 14 vezes ao ano.

Desde abril de 2020 e durante 2021 verificou-se uma redução em 15% da RBA do Presidente do Conselho de Administração, quando comparada com a política de remuneração em vigor para o mandato 2020-2022, redução esta que decorre de uma renúncia parcial.

O montante da remuneração fixa dos Administradores não executivos foi definido atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à prática remuneratória recente da Sociedade; ao grau de compromisso em termos de tempo e dedicação (sendo atribuído um acréscimo remuneratório diferenciado aos Administradores não executivos que integram comissões); e ainda ao grau de complexidade e responsabilidade de cada função, determinando uma valoração do desempenho de funções na Comissão de Auditoria (atentos os deveres deste órgão de fiscalização) e na Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e das funções de presidência de comissões e do Conselho de Administração (destacando-se o papel do *Chairman* descrito em 21.1 *supra*, quer na liderança do Conselho, quer perante os *stakeholders* da Sociedade com uma estrutura de capital dispersa).

Neste contexto, a política remuneratória para o mandato em curso assenta nos seguintes pilares e princípios alinhados com as **melhores práticas de governo**:

Mix remuneratório	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneração exclusivamente fixa para Administradores não executivos (incluindo membros da Comissão de Auditoria); • Equilíbrio entre a RBA e RV para Administradores executivos; • Combinação de RV, incluindo componentes em numerário e em opções de atribuição de ações da Sociedade, com liquidação física (75%) e financeira (25%).
Medidas de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Combinação de objetivos financeiros e não financeiros; • Medidas de desempenho que consideram a estratégia da Sociedade e são orientadas para a prossecução da sustentabilidade de longo prazo da Sociedade e o desenvolvimento sustentável dos seus negócios, ponderando igualmente os interesses dos colaboradores e dos acionistas.
Alinhamento de interesses	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de nível mínimo de desempenho para aceder à RV; • Definição de nível de desempenho máximo a partir do qual não há pagamento adicional de RV (<i>cap</i> de RVA e número de opções atribuídas no plano como RVLP); • Mecanismos de diferimento e retenção da RV; • Mecanismos de ajustamento que determinam a redução ou reversão da atribuição e/ou pagamento da RV (<i>malus/clawback provisions</i>); • Ausência de efeito de diluição na medida que a RVLP assenta num plano de opções sobre ações dos CTT a adquirir com base em autorização de aquisição e alienação de ações próprias (sujeita a aprovação acionista); • Proibição da celebração pelos Administradores executivos de contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV.
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Vencimentos composta por três membros, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT, apoiada por consultores especializados e por comissão interna do Conselho de Administração especializada; • Alinhamento com os objetivos estratégicos da Sociedade; • Remuneração global fixada pela Comissão de Vencimentos dos CTT, no caso de exercício de funções em sociedades em relação de domínio ou de grupo com os CTT; • Presença do Presidente ou, no seu impedimento, de outro membro da Comissão de Vencimentos, na Assembleia Geral Anual, e em quaisquer outras, se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da Sociedade, ou se tal presença tiver sido requerida pelos Acionistas.

Estes princípios e elementos estruturais da política remuneratória dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT encontram-se detalhados nos pontos seguintes deste capítulo 5 e constam ainda da política remuneratória aprovada pela Assembleia Geral Anual em reunião realizada em 21 de abril de 2021, com base em proposta apresentada pela Comissão de Vencimentos, e objeto de parecer favorável da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, nos termos e para os efeitos dos artigos 26.º-A e seguintes do Cód.VM, na sua redação em vigor.

Na política remuneratória é divulgada a informação devida ao abrigo do artigo 26.º-C do Cód.VM e ainda informação sobre as regras vigentes em matéria de cessação de funções.

70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos

GRI 102-37

70.1. Fixação e limites da remuneração base anual, da RVA e da RVLP, desincentivo à assunção excessiva de riscos e equilíbrio entre componentes remuneratórias

O **montante de remuneração fixa** é definido em função dos critérios indicados no ponto 69 *supra*, focados na sustentabilidade da *performance* dos CTT e no alinhamento com os interesses dos seus *stakeholders* e atendendo às práticas de mercado e a uma diferenciação remuneratória em função da dedicação e do grau de complexidade e responsabilidade das funções assumidas, procurando-se que esta componente seja adequada a desincentivar a assunção excessiva de risco.

Os **Administradores não executivos** dos CTT auferem exclusivamente remuneração fixa.

Por sua vez, a **RVA dos Administradores executivos** está sujeita a limites máximos definidos na política remuneratória por referência à remuneração base anual e atende a regras de atribuição que consideram objetivos de curto e longo prazo, constituindo igualmente um desincentivo à assunção excessiva de risco, nos seguintes moldes:

- A **RVA relativa ao exercício de 2021, e demais exercícios do mandato em curso**, tem como *target* 55% da remuneração base anual de cada Administrador executivo. Logo, num cenário de 100% de atingimento dos objetivos aplicáveis à RVA, cada Administrador executivo terá direito a RVA em numerário no valor de 55% da respetiva remuneração base anual, sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVA atribuível a cada Administrador executivo é de 85% da respetiva remuneração base anual;
- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho não financeiros** que, para efeitos da avaliação do exercício de 2021, assumem a forma de *key performance indicators* quantificáveis com um peso de 30% focados em objetivos de sustentabilidade a longo prazo, como descrito no ponto 71 *infra*;
- Não sendo atingidos os limiares mínimos de consecução descritos no ponto 71 *infra*, não há lugar a RVA. Havendo lugar a atribuição de RVA, a mesma está sujeita a um **cap** e o **pagamento de 50% é diferido**, como previsto na política remuneratória, o que também contribui para equilibrar a prossecução do desempenho sustentado, com o desincentivo à tomada excessiva de risco.

Em caso de **cumprimento do target dos objetivos da RVA**, a **componente fixa da remuneração anual representará em média 65% e a RVA representará em média 35% do total da remuneração anual (sem considerar eventual RVLP)** para o conjunto dos Administradores executivos.

O **modelo de RVLP dos Administradores executivos** por via da participação em plano de opções que conferem o direito de aquisição de ações dos CTT, sujeito às condições do plano, promove um alinhamento de interesses com o desempenho da Sociedade e prevê os seguintes incentivos à prossecução de desempenho sustentável, como descrito nos pontos 72 e 74 *infra*:

- O **plano fixa o número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, assim como o preço de atribuição com **diferentes tranches**, que se distinguem apenas pelo seu preço de atribuição ou *strike price* distinto (estabelecendo cinco *strike prices* diferenciados, com um número idêntico de opções ligado a cada *strike price*, numa lógica gradual);
- O plano prevê ainda mecanismos de **diferimento do exercício das opções** (a data de exercício é 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022) e de **retenção** de parte das ações a entregar (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente);

- O plano prevê igualmente **mecanismos de ajustamento** no sentido de desincentivar condutas que possam pôr em causa a sustentabilidade da Sociedade.

Por último, e nos termos do artigo 23º dos Estatutos, a remuneração variável dos Administradores executivos pode consistir numa percentagem dos lucros consolidados, caso em que a percentagem global de tais lucros afeta à remuneração variável não poderá exceder, em cada ano, o correspondente a 5% dos lucros consolidados do exercício.

70.2. Critérios para avaliação de desempenho e conseqüente alinhamento de interesses

A atribuição e o valor da **RVA dependem do cumprimento em cada período de avaliação (ano de calendário) de objetivos quantificáveis, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho de curto e longo prazo**, descritos no ponto 71 *infra*, e o seu **pagamento em numerário é diferido** em 50% e igualmente condicionado ao desempenho da Sociedade e ao desempenho individual. Esta componente oscilará assim de acordo com:

- O grau de consecução de um conjunto de objetivos fixados em função de critérios de avaliação de desempenho de natureza financeira e não financeira, focados seja na implementação dos **objetivos estratégicos dos CTT a longo prazo**, seja na **promoção das melhores práticas de ESG** (*Environmental, Social and Governance*);
- O equilíbrio entre os **critérios de avaliação de natureza financeira e não financeira**, tendo presente que: (i) sem um limiar mínimo de atingimento de critérios de natureza financeira não há lugar a atribuição de RVA; e que (ii) os critérios de natureza não financeira são reforçados na medida que passam a corresponder a *um key performance indicator* quantificável com um peso de 10% (*Net Promoter Score*) e a 4 targets adicionais quantificáveis com um peso de 20% (relacionados com objetivos de sustentabilidade, de desempenho estratégico, operacional e comercial e ambientais e, na medida possível, as atribuições de cada Administrador);
- O pagamento da RVA em numerário e, segundo a política remuneratória para este mandato, tendo lugar em 2 tranches, sendo o **pagamento de 50% da RVA diferido proporcionalmente** ao longo do período de diferimento de 3 anos e condicionado ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador Executivo nos termos adiante referidos).

Por sua vez, a **RVLP para o mandato 2020/2022 sob a forma de participação em plano de opções sobre ações dos CTT**, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida que, como descrito nos pontos 72 e 74 *infra*:

- O plano fixa o **número de opções** atribuídas a exercer pelo CEO, pelo CFO e pelos demais Administradores executivos e o seu preço de atribuição ou *strike price*;
- O número de ações a receber depende da **diferença entre o *strike price* e o preço de exercício**, ou seja, a média de preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício (1 de janeiro de 2023);
- A RVLP atribuída ao abrigo do plano está sujeita à **evolução positiva da cotação e ao desempenho positivo da Sociedade** e a **condições de elegibilidade** relacionadas com a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento adiante referidos nem de incumprimentos materiais dos termos do plano;
- O plano prevê ainda mecanismos de **diferimento e retenção** que resultam da combinação de dois aspetos: (i) da data do exercício de todas as opções (1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022); e (ii) com um período de retenção de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente).

Ademais, nos termos da mencionada política remuneratória, os Administradores executivos **não podem celebrar contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV.**

Assim, por via destes critérios de avaliação do desempenho, objetivos de consecução e condições de atribuição e de pagamento ou entrega de cada componente remuneratória, como descritos nos pontos 71, 72 e 74 *infra*, pretende-se fixar um **mix remuneratório que promova o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses dos CTT e a sua performance a longo prazo**, nos seguintes moldes:

- A **componente fixa** serve de referência à atribuição da RVA, estando sujeita a limites, podendo ser revista anualmente pela Comissão de Vencimentos e verificando-se um adequado equilíbrio entre estas duas componentes;
- A **RVA** depende da avaliação de critérios de desempenho de natureza financeira e não financeira e gradativos, tendo como período de avaliação o exercício em causa, e a **RVLP** depende da evolução bolsista da ação CTT bem como do desempenho da Sociedade para além do termo do mandato;
- A **RVA e a RVLP** estão sujeitas a condições de elegibilidade e mecanismos de ajustamento, bem como ao desempenho positivo da Sociedade, orientados para incentivar a prossecução do desempenho de longo prazo;
- A **RVA e a RVLP** estão ainda sujeitas a mecanismos de diferimento, por via do diferimento ao longo de 3 anos do pagamento de 50% da RVA e do diferimento do exercício das opções para 1 de janeiro de 2023 (atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022) e da retenção de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente).

Assim, a política de remuneração para o mandato em curso dá **pleno cumprimento às Recomendações V.2.7. a V.2.10 do Código IPCG**.

71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente

Apresentam-se adiante os critérios de avaliação de desempenho de que depende a atribuição de RVA e de RVLP, vertidos na política remuneratória, evidenciando **pleno cumprimento da Recomendação V.2.7 do Código IPCG** no sentido de que a componente variável da remuneração dos Administradores executivos reflete o desempenho sustentado da Sociedade.

71.1. Critérios para avaliação de desempenho da RVA referente a 2021 vertidos na política remuneratória

O montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos por referência ao desempenho no exercício de 2021, resulta em **70% da avaliação dos seguintes critérios quantificáveis de natureza financeira e 30% da avaliação dos seguintes critérios quantificáveis de natureza não financeira, com os seguintes pesos na atribuição e cálculo da RVA** (fixados pela Comissão de Vencimentos com base no plano de negócios ou orçamento do Grupo CTT para o período em causa):

- *Free Cash Flow per Share* (30%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade do negócio de geração de *cash flows*; Exclui-se do cálculo deste critério os montantes relacionados com Serviços Financeiros e depósitos e empréstimos de clientes do Banco CTT;
- *Recurring Consolidated EBIT* (20%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a *performance* operacional do negócio;
- *Earnings per Share* (10%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade de pagamento de dividendos por ação;
- *Revenue* (10%): critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com os rendimentos gerados pelas vendas e serviços;
- *Net Promoter Score* (10%): critério de desempenho não financeiro quantificável relacionado com a experiência dos clientes e a capacidade de crescimento do negócio;

- Quatro *Targets* Não Financeiros Adicionais (20%): 4 critérios de desempenho não financeiros quantificáveis, cada um com um peso de 5%, a aplicar a cada um ou a todos os Administradores executivos, em relação a cada exercício ou ao triénio, pela Comissão de Vencimentos (após proposta do Conselho de Administração e parecer da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) e destinados a promover o desempenho no longo prazo e os interesses dos *stakeholders* da Sociedade através de critérios/objetivos de desempenho alinhados com o plano de negócios e o orçamento do Grupo CTT para o período em causa, e relacionados com (i) objetivos relativos à sustentabilidade do crescimento dos segmentos de negócio da empresa, (ii) objetivos de desempenho operacional ou comercial da atividade dos CTT, (iii) objetivos relacionados com a implementação de projetos estratégicos para os CTT, (iv) metas ambientais relacionadas com a atividade dos CTT e (v) na medida possível, as atribuições de cada Administrador executivo.

A atribuição da RVA está ainda dependente da verificação de uma média ponderada de atingimento dos objetivos dos critérios de avaliação de desempenho financeiros acima referidos superior a 80%.

Verificada esta condição, o desempenho registado em cada exercício quanto aos critérios e objetivos de natureza financeira e não financeira referidos é remunerado ponderando o seu peso de 70% e 30%, respetivamente, no valor da RVA e **de forma gradativa de acordo com o grau de consecução**, em particular:

- Se o desempenho registado atingir em menos de 80% o objetivo fixado, não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo;
- Se o desempenho registado se situar entre 80% e 130% do objetivo fixado, é devido valor situado no intervalo de 35% e 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo, numa base linear;
- Se o desempenho registado cumprir em mais de 130% o objetivo fixado, é devido o valor correspondente a 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo.

71.2. Critérios para avaliação de desempenho da RVLP para o mandato 2020/2022, ao abrigo do plano de opções constante da política remuneratória

O modelo de RVLP para o mandato em curso (2020/2022) tem por base a participação num **plano de atribuição de opções sobre ações representativas do capital social dos CTT**, cujas regras de atribuição, exercício e entrega estão indicadas no ponto 74 *infra* e o qual se encontra vertido na política de remuneração aprovada em Assembleia Geral de Acionistas de 21 de abril de 2021 e à aquisição e alienação de ações próprias da Sociedade, nos termos descritos nos pontos 72 e 74 *infra*.

72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento

Segundo a política remuneratória para o mandato 2020/2022, o **pagamento da RVA** que venha eventualmente a ser atribuída, nos termos descritos nos pontos 69 e seguintes *supra*, tem lugar em numerário e em **duas tranches**, ou seja:

- O pagamento de 50% da RVA ocorre no mês seguinte à data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação; e
- O pagamento dos **50% remanescentes da RVA é diferido proporcionalmente ao longo de um período de 3 anos** a contar da referida data de aprovação de contas e ficando **sujeito ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador executivo**, incluindo à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nos termos adiante referidos.

Por sua vez, o plano de atribuição de opções igualmente previsto na referida política remuneratória estabelece igualmente um período de diferimento do exercício das opções e um **período de retenção das ações atribuídas, a título de RVLP**, nos seguintes termos:

- A **data de exercício** automático da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;
- **50% da RVLP** é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2021 e 2022, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT;
- Os **restantes 50% da RVLP** (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche.

Ademais, a atribuição da RVA e o exercício e liquidação das opções respeitantes à RVLP estão condicionados (como condição de elegibilidade) à **permanência do Administrador executivo na Sociedade** nos seguintes termos:

- Em caso de saída do Administrador executivo por qualquer causa, com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento (conforme descrito *infra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da **RVA**, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período;
- O pagamento da **RVA** referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido, nem a liquidação da **RVLP** ao abrigo do plano de opções acima referido será devida em caso de cessação antecipada de funções, na medida em que o seu exercício e liquidação requerem a conclusão do mandato para que o Administrador executivo foi designado (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata* da RVA e o cancelamento *pro-rata* da RVLP conferida ao abrigo do plano;
- O início de funções durante o mandato em curso por novos Administradores executivos dá lugar a RVA numa base *pro-rata* determinada pela Comissão de Vencimentos e a RVLP tendo em conta o período de funções exercido no decurso do mandato.

A RVA e a RVLP encontram-se ainda sujeitas aos seguintes mecanismos de ajustamento, segundo a política remuneratória a para o mandato 2020/2022:

- A **redução da RV** cuja atribuição e/ou pagamento/liquidação não constitua ainda um direito adquirido (*malus provision*) e/ou a reversão por via da **retenção e/ou devolução da RV** cujo pagamento/liquidação constitua já um direito adquirido (*clawback provision*), como mecanismo suplementar face à redução;
- Aplicável a parte ou à totalidade da **RV (atribuível, atribuída e/ou paga)**;
- Verificadas as seguintes **situações**: o Administrador, no exercício das suas funções, participou direta e decisivamente ou foi responsável por uma atuação que resultou em perdas significativas; incumprimento grave ou fraudulento do código de conduta ou de normativo interno com impacto negativo significativo, ou situações que justifiquem justa causa de destituição; e/ou falsas declarações e/ou erros ou omissões

materialmente relevantes nas demonstrações financeiras para os quais uma conduta objetiva do Administrador tenha contribuído decisivamente.

Assim, a Comissão de Vencimentos (ouvida a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) avalia anualmente se há lugar à aplicação dos referidos mecanismos de ajustamento (condições de elegibilidade da RV), em resultados dos quais pode, consoante aplicável:

- Não haver lugar a atribuição nem pagamento ao Administrador em causa de **RVA** relativa ao período de avaliação relevante e a atribuição de opções ao Administrador em causa a título de **RVLP** seja revertida (por via do cancelamento das opções cujo exercício fica condicionado à não verificação das referidas situações);
- A **RVA** já atribuída e/ou paga ao Administrador em causa ser revertida, no todo ou em parte, termos em que, o direito ao pagamento dos montantes de RVA já atribuídos fica sujeito à não verificação durante o período de diferimento das referidas situações e que os montantes pagos a título de RVA ficam sujeitos a este mecanismo de ajustamento desde a data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação até à reunião anual seguinte da Comissão de Vencimentos convocada para deliberar sobre a aplicação destes mecanismos;
- A **RVLP** já atribuída ao Administrador em causa ser revertida, sendo o exercício das opções e a sua liquidação (em numerário ou através da entrega de ações) condicionado à não verificação de situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nem de situações de incumprimento material do plano, termos em que, a verificar-se tais situações até às reuniões da Comissão de Vencimentos convocadas para deliberar sobre a sua aplicação (a ter lugar a partir do exercício e antes da liquidação da RVLP ou do fim de cada período de retenção nos termos do plano), pode não haver lugar ao pagamento do montante devido a título de liquidação financeira da RVLP ou à entrega das ações retidas ou pode haver lugar à sua devolução pelo Administrador, nos termos previstos no plano.

Estas regras visam assim um alinhamento dos interesses da equipa de gestão numa lógica de longo prazo, com os interesses da Sociedade, dos seus Acionistas e demais *stakeholders*, cuja prossecução, atentas as especificidades da Sociedade e do setor, dando ainda **pleno cumprimento às Recomendações V.2.7 a V.2.9 do Código IPCG**.

73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual

Não aplicável. *Vide* ponto 71 *supra*.

74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício

O modelo de RVLP para o mandato 2020/2022 tem por base a participação dos Administradores executivos num plano de atribuição de opções sobre ações representativas do capital social dos CTT, o qual está vertido na política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021, com base na proposta da Comissão de Vencimentos (objeto de parecer favorável pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações). Para efeitos da concretização do referido plano e na sequência da aprovação da proposta para aquisição e alienação de ações próprias submetida pelo Conselho de Administração à Assembleia Geral de Acionistas realizada em 21 de abril de 2021, foram adquiridas ações próprias pela Sociedade conforme descrito no Ponto 3 *supra*.

O referido plano prevê as seguintes principais regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações ao abrigo da RVLP:

- O plano regula a atribuição aos seus participantes (os Administradores executivos dos CTT que adiram ao plano) de **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, sujeito a determinadas condições aplicáveis ao exercício e liquidação das opções (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte);
- O plano fixa o **número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, diferenciando a natureza e complexidade das funções em causa (entre CEO, CFO e restantes Administradores executivos) conforme tabela adiante, correspondendo a data de atribuição à data de aprovação do plano em Assembleia Geral;
- O plano fixa igualmente o **preço de atribuição** (*strike price*) para cinco tranches que se distinguem apenas pelo seu preço de atribuição ou *strike price* diferente, conforme tabela adiante:

Tranche	Número de Opções por participante			Strike Price
	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	
1	700 000	400 000	300 000	EUR 3,00
2	700 000	400 000	300 000	EUR 5,00
3	700 000	400 000	300 000	EUR 7,50
4	700 000	400 000	300 000	EUR 10,00
5	700 000	400 000	300 000	EUR 12,50

- A **data de exercício** da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do **mandato de 3 anos 2020/2022** (data relevante para efeitos de apuramento das ações atribuídas, na medida que o exercício das opções é automático);
- O **número de ações dos CTT eventualmente a atribuir aos participantes** (por via de liquidação física ou financeira nos termos do plano), na sequência do exercício automático das opções na data de exercício previsto no plano, depende da diferença entre o **preço de atribuição** (*strike price*) e o **preço de exercício** (i.e., a média de preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2023) e resulta da aplicação da seguinte fórmula (com arredondamento por defeito):

$$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times \left[\frac{\text{Preço de Exercício} - \text{Preço de Atribuição}}{\text{Preço de Exercício}} \right]$$

Assim, sujeito às condições de elegibilidade e ao mecanismo de retenção referidos neste ponto 74 e no ponto 72, cada participante tem o direito a receber o número total de ações CTT resultante da soma do número de ações devido por cada tranche, calculado de acordo com a referida fórmula.

- Os preços de atribuição e de exercício apenas serão alteráveis, por deliberação da Comissão de Vencimentos, em caso da ocorrência de transações financeiras levadas a cabo pela Sociedade, durante a vigência do plano, que com probabilidade possam afetar significativamente o valor das ações, na medida necessária para neutralizar o efeito destas transações e preservar o valor económico das opções (como sejam a redução ou aumento de capital social, *stock splits*, distribuição de remuneração acionista, fusões ou outras reestruturações societárias);
- O plano prevê a **liquidação financeira de 25% das opções** (*net cash settlement*) e a **liquidação física de 75% das opções** (*net share settlement*), sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos CTT não ser suficiente, determinar que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade nos termos definidos no plano, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;
- **50% da RVLP** é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2021 e 2022, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base

proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT;

- Os **restantes 50% da RVLP** (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 5 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: **(i)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e **(ii)** no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche;
- O plano prevê assim mecanismos de **diferimento e retenção** que combinados asseguram o cumprimento da **Recomendação V.2.9 do Código IPCG**: **(i)** a data do exercício automático de todas as opções (ou seja, 1 de janeiro de 2023, por forma a considerar o mandato de 3 anos 2020/2022) que determina o apuramento do número de ações adquiridas ao abrigo do plano; **(ii)** a liquidação de 50% das opções após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2022 a ter lugar em 2023; **(iii)** o referido período de retenção até 2025 durante o qual o participante não adquire a propriedade nem os direitos sociais ou económicos inerentes a 50% das ações atribuídas até ao final de cada período de retenção; e ainda **(iv)** as condições a que a atribuição e liquidação da RVLP se encontram sujeitas relacionadas com o desempenho bolsista, assim como com o desempenho positivo da Sociedade;
- O exercício das opções e a sua liquidação estão ainda sujeitos às **condições de elegibilidade** referidas no ponto 72 *supra* (ou seja, à permanência em funções durante o mandato por regra, à ausência de situações de incumprimento material do plano e à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento);
- Este plano não terá um efeito de diluição para os acionistas, uma vez que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do plano serão **ações próprias** adquiridas pela Sociedade, conforme **ponto 3 *supra***, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários

A Sociedade não adotou qualquer sistema de prémios anuais ou outros benefícios não pecuniários, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

Em complemento ao referido no ponto 76 *infra*, os Administradores executivos auferem os seguintes **benefícios complementares não pecuniários, de natureza fixa**: faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens), seguros de vida e de acidentes pessoais (incluindo em viagem) e acesso ao sistema de benefícios de saúde - IOS – Instituto de Obras Sociais – nos mesmos termos dos trabalhadores da Sociedade.

76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais

A política de remunerações da Sociedade aplicada em 2021, não contempla a atribuição de **complementos de reforma**, assim como não preveem a atribuição de quaisquer contrapartidas em caso de reforma antecipada dos seus Administradores, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

A remuneração fixa mensal dos Administradores executivos engloba um montante definido pela Comissão de Vencimentos destinado a ser afeto a um plano de pensões de contribuição definida ou de poupança reforma (ou outros instrumentos de poupança para a reforma), cuja escolha em concreto cabe a cada Administrador executivo (totalizando 10% da remuneração base anual).

5.4.4 Divulgação das remunerações

GRI 102-35, 102-36

77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem

Nos quadros seguintes são indicados os montantes remuneratórios brutos pagos em 2021 pela Sociedade aos **membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria:**

Titular	Cargo	Montantes			
		Remuneração fixa ⁽¹⁾	RVA 2019 ⁽²⁾	RVA 2020 ⁽³⁾	Total
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	563 457,46 €	179 690,00 €	0,00	743 147,46 €
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador executivo	398 493,58 €	196 074,00 €	0,00	594 567,58 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	428 223,35 €	230 130,00 €	0,00	658 353,35 €
João Carlos Ventura Sousa ⁽⁴⁾	Administrador executivo	435 261,06 €	— €	0,00	435 261,06 €
João Miguel Gaspar da Silva	Administrador executivo	398 583,68 €	— €	0,00	398 583,68 €
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão ⁽⁵⁾	Administrador executivo	— €	196 074,00 €	0,00	196 074,00 €
Total da Comissão Executiva		2 224 019,13 €	801 968,00 €	0,00	3 025 987,13 €

Titular	Cargo	Montante ⁽⁶⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria	89 999,98 €
Steven Duncan Wood ⁽⁷⁾	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria	0,00 €
María del Carmen Gil Marín	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	74 999,96 €
Total da Comissão de Auditoria		164 999,94 €
Raul Catarino Galamba de Oliveira ⁽⁸⁾	Presidente do Conselho de Administração e Presidente e Vogal de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	297 500,00 €
Duarte Palma Leal Champalimaud	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €
João Eduardo Moura da Silva Freixa ⁽⁹⁾	Administrador não executivo	1 190,48 €
Jürgen Schröder	Administrador não executivo	49 999,88 €
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Administradora não executiva e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	75 000,00 €
Susanne Ruoff	Administradora não executiva	49 999,88 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria		603 690,32 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		768 690,26 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria		3 794 677,39 €

⁽¹⁾ Montante da remuneração fixa auferida pelos Administradores executivos. Encontram-se incluídos neste valor: (i) a remuneração base anual ("RBA"), (ii) o montante respeitante a subsídio de refeição anual (€9,01 por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano), e (iii) montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

⁽²⁾ RVA referente ao exercício de 2019, paga em 2021.

⁽³⁾ Da avaliação realizada relativamente ao exercício de 2020, não se verificaram os pressupostos para a atribuição de remuneração variável aos administradores executivos pelo que não foi pago qualquer montante a este título.

⁽⁴⁾ Inclui o valor de €37.740,45 correspondente à restituição de 10% da RBA referente ao período de 18 de setembro de 2019 a 29 de abril de 2020.

⁽⁵⁾ Apresentou renúncia ao cargo de Administrador executivo, conforme comunicado ao mercado a 18/12/2019, a qual produziu efeitos a 06/01/2020.

⁽⁶⁾ Montante de remuneração fixa dos Administradores não executivos, em proporção do tempo em que desempenharam funções enquanto tal em 2021. Os Administradores não executivos não auferem qualquer remuneração variável.

⁽⁷⁾ Renunciou ao pagamento da remuneração no mandato 2020/2022.

⁽⁸⁾ A RBA auferida pelo Presidente do Conselho de Administração na sequência de renúncia a parte da RBA sofreu uma redução de 15% relativamente ao valor definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2020/2022.

⁽⁹⁾ Apresentou renúncia ao cargo de Administrador não executivo, conforme comunicado ao mercado a 10/12/2020, a qual produziu efeitos nos termos legais a 31/01/2021. A remuneração auferida respeita a proporcionais de Férias e Natal e respetivos subsídios.

De acordo com a política de remuneração, assim como da correspondente autorização para a aquisição de ações próprias pela Sociedade aprovadas na Assembleia Geral em 21 de abril de 2021, o modelo de RVLP para o mandato 2020/2022 tem por base a participação dos Administradores executivos num plano de atribuição de opções sobre ações representativas do capital social dos CTT. Ao abrigo do referido plano são atribuídas aos Administradores executivos que aderiram ao plano as seguintes opções sobre ações CTT, tendo como data de atribuição a data de aprovação do plano em

causa pela Assembleia Geral de Acionistas e data de exercício 1 de janeiro de 2023 (tendo por referência o mandato e como detalhado no ponto 74 *supra*):

Tranche	Número de opções por participante		
	João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	António Pedro Ferreira Vaz da Silva João Carlos Ventura Sousa João Miguel Gaspar da Silva
1	700 000	400 000	300 000
2	700 000	400 000	300 000
3	700 000	400 000	300 000
4	700 000	400 000	300 000
5	700 000	400 000	300 000

Em 2021 não se verificou qualquer afastamento da aplicação ou derrogação relativamente à política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização.

Tal como descrito ao longo desta secção 5 do Relatório, a **política remuneratória para o mandato 2020/2022 tem em vista promover um contínuo alinhamento com as melhores práticas em matéria de ESG**, tendo em especial linha de conta:

- A **situação económica e financeira da Sociedade** e a sua estrutura e dimensão;
- A promoção do alinhamento de interesses da gestão com os atuais objetivos estratégicos dos CTT e com a prossecução da **sustentabilidade de longo prazo** da Sociedade e do desenvolvimento sustentável dos seus negócios, incluindo no plano da sustentabilidade ambiental;
- A ponderação pela gestão dos interesses dos vários **stakeholders** da Sociedade, em particular dos interesses dos colaboradores (promovendo medidas no sentido de um maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais) e dos interesses dos acionistas (contribuindo para a criação de valor para os acionistas).

Neste contexto, apresenta-se adiante informação sobre a **evolução da remuneração dos órgãos sociais e colaboradores dos CTT e do desempenho da Sociedade, desde 2017 até 2021**, período marcado pela crise pandémica COVID-19.

No quadro comparativo adiante indica-se a variação anual percentual da remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria da Sociedade atualmente em funções, no período entre 2017 (data da primeira designação dos membros em funções há mais tempo) e 2021:

Titulares	Data da 1ª Designação ⁽¹⁾	Cargo ⁽²⁾	Remuneração Fixa ⁽³⁾	Remuneração Fixa ⁽³⁾	Remuneração Fixa ⁽³⁾	Remuneração Fixa ⁽³⁾	RVA ⁽³⁾⁽⁵⁾	RVA ⁽³⁾⁽⁵⁾	RVA ⁽³⁾⁽⁴⁾	RVA ⁽³⁾⁽⁴⁾
			2021 vs 2020	2020 vs 2019	2019 vs 2018	2018 vs 2017	2021 vs 2020	2020 vs 2019	2019 vs 2018	2018 vs 2017
Raul Catarino Galamba de Oliveira ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	29/04/2020	Presidente do Conselho de Administração	48,76% ⁽⁶⁾	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento ⁽⁸⁾	20/04/2017	Presidente da Comissão Executiva (CEO)	3,93%	61,8% ⁽⁸⁾	506,44% ⁽⁸⁾	21,49 %	— %	— %	— %	— %
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	20/04/2017	Administrador executivo	1,77%	-4,32%	8,80 %	21,64 %	— %	— %	— %	— %
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco ⁽⁹⁾	19/12/2017	Administrador executivo (CFO)	1,78%	-4,33%	5,61 %	n.a. ⁽⁹⁾	— %	— %	— %	— %
João Carlos Ventura Sousa ⁽¹⁰⁾	18/09/2019	Administrador executivo	11,16%	4,00%	n.a.	n.a.	— %	— %	n.a.	n.a.
João Miguel Gaspar da Silva	06/01/2020	Administrador executivo	3,02%	n.a.	n.a.	n.a.	— %	— %	n.a.	n.a.
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	20/04/2017	Administrador a não executiva Presidente da Comissão de Auditoria	5,17%	2,79%	8,82 %	21,81 %	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Steven Duncan Wood ⁽¹¹⁾	23/04/2019	Administrador não executivo e Vogal da Comissão de Auditoria	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Duarte Palma Leal Champalimaud ⁽¹²⁾	19/06/2019	Administrador não executivo	5,17%	5,00%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Isabel Maria Pereira Anibal Vaz ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador a não executiva	48,76%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jürgen Schröder ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador não executivo	48,76%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Margarida Maria Correia de Barros Couto ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador a não executiva	88,06%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
María del Carmen Gil Marín ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador a não executiva e Vogal da Comissão de Auditoria	48,76%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Susanne Ruoff ⁽⁷⁾	29/04/2020	Administrador a não executiva	48,76%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

(1) Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

(2) Atual cargo social nos CTT.

(3) A remuneração fixa inclui remuneração base anual, o montante respeitante a subsídio de refeição anual e o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma. A remuneração variável considera apenas RVA não tendo havido lugar a RVLP nesse período.

(4) Os Administradores executivos renunciaram aos montantes de RVA relativamente aos exercícios de 2017 e 2018, não tendo, por esse motivo e independentemente do resultado da avaliação realizada relativa aos exercícios de 2017 e 2018, sido pagos quaisquer valores a título de RVA em 2018 e 2019.

(5) Do resultado da avaliação realizada relativamente ao exercício de 2019, resultou a atribuição de RVA aos administradores executivos, conforme descrito na tabela constante do ponto 77 supra, tendo o pagamento da mesma sido realizado em 2021. Da avaliação realizada ao exercício de 2020 não resultou a atribuição de RVA aos administradores executivos, não se apresentando por esse motivo percentual de variação anual 2019 vs 2020 em termos de RVA.

(6) A remuneração base anual inclui a renúncia a 15%.

(7) A variação anual entre 2020 e 2021 reflete o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2020 a partir da data da designação.

(8) Entre 23/04/2017 e 22/05/2019 exerceu as funções de Administrador não executivo nos CTT, tendo sido designado Presidente da Comissão Executiva por deliberação do Conselho de Administração de 13/05/2019, com produção de efeitos a 22/05/2019, refletindo a variação anual percentual entre 2018 e 2019, o cálculo relativamente às remunerações auferidas enquanto membro não executivo e posteriormente como Presidente da Comissão Executiva.

(9) Tendo em consideração que o Administrador apenas iniciou funções a 19/12/2017, não foi considerada para efeitos do cálculo da variação anual entre 2017 e 2018, a remuneração auferida entre esse dia e o dia 31/12/2017.

- ⁽¹⁰⁾ Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019 com produção de efeitos a 18/09/2019, refletindo a variação anual entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.
- ⁽¹¹⁾ Administrador não remunerado.
- ⁽¹²⁾ Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019, refletindo a variação anual da remuneração entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.

No quadro adiante apresenta-se a variação anual percentual dos seguintes indicadores económico-financeiros dos CTT (numa base consolidada) entre 2017 e 2021:

Indicadores de desempenho	2021 vs 2020	2020 vs 2019	2019 vs 2018	2018 vs 2017
Rendimentos operacionais	13,8%	0,7%	4,6%	0,4%
Gastos operacionais ⁽¹⁾	13,7%	2,5%	3,4%	1,6%
Resultado líquido do exercício atribuído a detentores do capital dos CTT	130,4%	-42,9%	35,8%	-28,0%

- ⁽¹⁾ Excluindo depreciações/amortizações e itens específicos em 2021 vs 2020. Nos anos anteriores os Gastos Operacionais excluíam imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

Por sua vez, no quadro adiante apresenta-se a variação anual entre 2017 e 2021 da remuneração média dos trabalhadores a tempo inteiro do grupo CTT, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, por grupo profissional:

Colaboradores ⁽¹⁾	2021 vs 2020 ⁽²⁾	2020 vs 2019 ⁽²⁾	2019 vs 2018 ⁽²⁾	2018 vs 2017 ⁽²⁾
Quadros superiores e médios	-1,3%	-3,6%	0,6%	0,4%
Atendimento	0,4%	-0,4%	0,4%	1,5%
Distribuição	2,7%	-0,5%	1,6%	0,8%
Outros	-0,6%	2,7%	1,5%	-0,4%
Global	1,6%	—%	0,7%	0,2%

- ⁽¹⁾ Em 2020 e 2021 não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), HCCM Outsourcing Investment, S.A. e Newspring Services, S.A. Entre 2017 e 2019 não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Expresso Serviços Postais e Logística, S.A. - Sucursal en España e Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE).

- ⁽²⁾ Para efeitos de comparação, foram tidos em conta os seguintes critérios: (a) contabilização da população de acordo com o headcount reportado no final do ano e (b) remuneração base.

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum

Durante o exercício de 2021, as empresas em relação de domínio e de grupo com a Sociedade **não pagaram aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer remunerações** ou montantes a qualquer título.

79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos

Em 2021, não foram pagos aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer outros montantes sob a forma de participações nos lucros ou de prémios.

80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício

Prevê-se na política remuneratória, que em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração se aplicam as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

Remete-se ainda a este propósito para os pontos 72 *supra* e 83 *infra* Parte I onde se detalham as **consequências da cessação antecipada de funções relativamente à RVA e à RVLP** e as regras legais de indemnização.

81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Vide ponto 77 Parte I *supra* no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria.

82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Durante o exercício de 2021, o montante de remuneração auferida pelo Presidente e pela Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral foi, respetivamente, de dez mil e quatro mil euros.

5.4.5 Acordos com implicações remuneratórias

83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração

Os membros dos órgãos sociais dos CTT **não celebraram quaisquer contratos com a Sociedade em matéria remuneratória ou indemnizatória**.

Segundo a **política remuneratória em vigor**, em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração aplicar-se-ão as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

- A compensação legalmente devida no que respeita aos membros do órgão de administração (incluindo os Administradores executivos), em caso de destituição sem justa causa, corresponde a uma indemnização pelos danos por estes sofridos nos termos legais aplicáveis, a qual não pode, contudo, exceder o montante das remunerações que o Administrador presumivelmente receberia até ao final do período para que foi eleito.

Assim, considerando a ausência de acordos individuais neste domínio e os termos da referida política remuneratória, num cenário de destituição que não decorra de violação grave de deveres nem de inaptidão para o exercício normal de funções, mas que, ainda assim, seja reconduzível a um inadequado desempenho, a Sociedade está obrigada a pagar uma indemnização apenas nos termos legalmente devidos.

Por sua vez, de acordo com a política remuneratória para o mandato em curso e o plano de opções aí previsto (plano este a ser igualmente objeto de adesão pelos participantes), a cessação antecipada de funções determina as seguintes **consequências relativamente à atribuição e pagamento da RV** aos Administradores executivos:

- Em caso de saída do Administrador executivo por qualquer causa, com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento

(conforme descrito *supra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da **RVA**, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período;

- O pagamento da **RVA** referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido, nem a liquidação da **RVLP** ao abrigo do plano de opções acima referido será devida em caso de cessação antecipada de funções, na medida em que o seu exercício e liquidação requerem a conclusão do mandato para que o Administrador executivo foi designado (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata* da RVA e o cancelamento *pro-rata* da RVLP conferida ao abrigo do plano.

Atendendo às **consequências da cessação antecipada de funções descritas**, a Sociedade considera acolher a **Recomendação V.2.3. do Código IPCG**, já que o montante máximo de compensações a pagar em virtude da referida cessação decorrerá da aplicação pela Comissão de Vencimentos (com o apoio da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) dos mencionados critérios legais e demais critérios previstos na regulamentação interna acima mencionada para as situações aí tratadas.

84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. I)

A este propósito, saliente-se que o Conselho de Administração dos CTT entende que os dirigentes da Sociedade, na aceção do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT.

Assim, no exercício de 2021, **não existiram quaisquer acordos entre a Sociedade e os membros do Conselho de Administração nem da Comissão de Auditoria** que previssem indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade, sem prejuízo do referido nos pontos 72 e 83 *supra*.

5.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')

85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários

Conforme melhor definido nos pontos 69, 71 e 74 *supra*, de acordo com a política de remuneração a RVLP tem por base a participação pelos Administradores executivos num plano de opções de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT.

86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das

ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)

Consta do ponto 74 *supra* a caracterização do plano de opções de atribuição de ações dos CTT o qual se encontra vertido na política de remuneração, incluindo as respetivas condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e ou o exercício de opções.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

Com vista a reforçar o alinhamento das condições remuneratórias dos colaboradores e dos membros dos órgãos sociais, bem como a promoção do alinhamento de interesses dos diferentes *stakeholders* com o desempenho da Sociedade, incentivando desta forma a prossecução de um crescimento sustentável e, acompanhando o que se encontra vertido no plano de opções aprovado para os administradores executivos no âmbito da política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 21 de abril de 2021, conforme detalhado nos pontos 72 e 74 *supra*, a Comissão Executiva aprovou, em maio de 2021, um Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções, destinado aos Diretores mais séniores da empresa (Diretores), diretamente dependentes da Comissão Executiva dos CTT ou do Conselho de Administração das Empresas subsidiárias, bem como aos Administradores ou Gerentes da sucursal da CTT Expresso em Espanha.

Nos termos do referido plano de opções, são atribuídas aos participantes (Diretores) que a este adiram, **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, de acordo com as seguintes regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte):

- De acordo com o plano, cada participante terá o direito a receber **cinco tranches distintas de opções**, cada uma com um **preço de exercício (strike price)** distinto e consoante o **número de opções** que lhe for atribuído pela Comissão Executiva, de acordo com seguinte tabela:

Tranche	Número total de Opções a atribuir a todos os participantes	Preço de Exercício (Strike Price)
1	1.200.000	EUR 3,00
2	1.200.000	EUR 5,00
3	1.200.000	EUR 7,50
4	1.200.000	EUR 10,00
5	1.200.000	EUR 12,50

- Todas as tranches de opções integram uma única tranche para efeitos do exercício e são consideradas atribuídas aos participantes na data da Assembleia Geral de Acionistas, que teve lugar a 21 de abril de 2021, devendo as opções atribuídas após essa data, ser feitas proporcionalmente ao tempo de exercício das funções, tendo em conta o período de vigência do plano.
- A **data de exercício** automático da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2023.
- Após exercício, as opções atribuídas nos termos do plano conferem o direito de receber ações por via de **liquidação física**, mediante cálculo a realizar nos seguintes termos:

$$N.º \text{ de Ações} = N.º \text{ de Opções exercidas} \times [(\text{Preço da Ação} - \text{Preço de Exercício (Strike Price)}) / \text{Preço da Ação}]$$
 em que:

- o **Preço de Exercício (Strike Price)** corresponde ao constante da tabela supra;

- o **Preço de Ação** corresponde à média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas de Bolsa que tenham lugar nos 45 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2023).
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção.
- Em relação a **50% das opções** (proporcional a cada tranche de opções) atribuídas ao abrigo do plano, o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física será transferido para cada participante, sujeitas ao **desempenho positivo** da Sociedade em cada um dos anos financeiros 2020, 2021 e 2022, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte à data de aprovação das contas de 2022 pela Assembleia Geral Anual da Sociedade a realizar em 2023, passando o seu titular a ter o direito de as transacionar livremente.
- Em relação aos restantes **50% de Opções** (proporcional a cada tranche de opções), o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física fica sujeito à aplicação do **Período de Retenção**, pela Sociedade, sendo desbloqueado respetivamente:
 - (i) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2024, ou a 31 de maio de 2024 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2023; e
 - (ii) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche.
- Os **preços de atribuição e de exercício** apenas serão alteráveis, por deliberação da Comissão Executiva, em caso da ocorrência de transações financeiras levadas a cabo pela Sociedade, durante a vigência do plano, que com probabilidade possam afetar significativamente o valor das ações e na medida necessária para neutralizar o efeito destas transações e preservar o valor económico das opções (como sejam a redução ou aumento de capital social, *stock splits*, distribuição de remuneração acionista, fusões ou outras reestruturações societárias).
- O exercício de opções está sujeito a **condições de elegibilidade**, nomeadamente à prossecução de objetivos ou metas de desempenho pela Sociedade, uma vez que a **atribuição de ações na data de exercício** está condicionada à evolução do preço de mercado das ações e a atribuição das ações na data de exercício e o respetivo pagamento/entrega e desbloqueio no termo de cada período de retenção a um desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção.
- O exercício de opções poderá ser cancelado em caso de cessação do contrato de trabalho ou equivalente do participante por sua livre iniciativa, ou por iniciativa da entidade patronal com fundamento em justa causa de despedimento ou em caso de incumprimento pelo participante de alguma disposição substancial dos termos e condições do plano que faça desencadear algum **Mecanismo de Ajustamento**.
- O plano de opções vigora até ao momento em que a Comissão Executiva delibere a sua cessação ou substituição (sem prejuízo dos direitos legitimamente adquiridos ao seu abrigo) ou até ao cumprimento integral das obrigações dele decorrentes.
- À semelhança do que acontece relativamente ao plano de opções aprovado para os administradores executivos no âmbito da política de remuneração em vigor para o mandato 2020/2022, este plano de opções para Diretores não terá um efeito de diluição para os acionistas, uma vez que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do plano serão **ações próprias** adquiridas pela Sociedade, conforme **ponto 3 supra**, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 245.º-A, n.º 1, al. e))

Não vigorou em 2021 nem vigora atualmente nos CTT qualquer sistema de participação dos trabalhadores no capital.

5.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

5.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas

Desde 2014, a Sociedade tem vindo a implementar procedimentos destinados a garantir o rigoroso cumprimento dos preceitos legais e contabilísticos e das melhores práticas vigentes no contexto de transações com partes relacionadas e a prossecução do interesse dos CTT nesse âmbito, em particular através do **Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses**.

O **Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses**, em vigor nos CTT, foi objeto de revisão em dezembro de 2021, tendo sido aprovado pelo Conselho de Administração, com parecer prévio favorável da Comissão de Auditoria, de acordo com o previsto no Cód. VM, assim como nas Recomendações do Código IPCG de 2018, revisto em 2020, e encontra-se publicado no website CTT (www.ctt.pt), em “Grupo CTT” “A Empresa” “Governo da Sociedade” “Estatutos e Regulamentos”

De acordo com o Regulamento, são consideradas “Partes Relacionadas”:

- Qualquer Acionista titular de uma participação, direta ou indireta, correspondente a, pelo menos, 2% do capital social dos CTT, nos termos do artigo 20º do Cód.VM;
- Os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e eventuais responsáveis que, não sendo membros destes órgãos, sejam como tal qualificados ao abrigo do referido Regulamento;
- Os membros dos órgãos de administração de sociedades subsidiárias dos CTT;
- Qualquer entidade terceira que esteja relacionada com qualquer uma das pessoas identificadas nos três pontos anteriores através de interesse comercial ou pessoal relevante;
- Sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*) dos CTT.

Segundo o mesmo Regulamento, as “Transações com Partes Relacionadas” (i.e., todos os negócios ou atos jurídicos que importem transferências de recursos, serviços ou obrigações, independentemente de haver ou não um débito de preço, entre, por um lado, os CTT e/ou subsidiárias e, por outro, uma parte relacionada) devem obedecer aos seguintes princípios:

- Devem ser sempre formalizadas por escrito, especificando-se os seus termos e condições;
- Devem realizar-se (i) de acordo com a legislação em vigor, em particular em pleno respeito pelos interesses da Sociedade e das suas subsidiárias, conforme aplicável (ii) garantindo o caráter justo/equitativo e razoável da transação do ponto de vista da sociedade e dos acionistas que não são partes relacionadas (incluindo os acionistas minoritários) e (iii) dentro da atividade corrente e em condições de mercado, conforme definidos no regulamento, salvo se for demonstrado que a realização da transação que não cumpra estes requisitos se adequa aos interesses da sociedade e sociedades subsidiárias e ao caráter justo/equitativo e razoável acima

referido, e cumulativamente a transação seja aprovada pelo Conselho de Administração, com parecer prévio da Comissão de Auditoria;

- Devem ser divulgadas de forma clara e precisa (i) as transações relevantes, i.e., cujo valor seja igual ou superior a 2,5% do ativo consolidado dos CTT de acordo com a última informação financeira aprovada pelos órgãos sociais dos CTT e auditada (apurado relativamente a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada), e que, cumulativamente, não tenham sido realizadas no âmbito da atividade corrente e/ou em condições de mercado, (ii) e a generalidade das transações com Partes Relacionadas, nas notas explicativas às demonstrações financeiras da sociedade, com os detalhes suficientes para a identificação da “Parte Relacionada” e das condições essenciais relativas às transações;
- Empréstimos e garantias a favor de “Partes Relacionadas” são expressamente proibidos, exceto a favor de empresas subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (joint-ventures);
- As “Transações Significativas” ou seja, as transações de montante superior a €1 000 000€ relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, devem ser objeto de “parecer prévio” pelo órgão de fiscalização, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas);
- Igualmente as transações a realizar por Administradores dos CTT e/ou subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) com a sociedade e/ou subsidiárias devem ser objeto de “parecer prévio favorável” pelo órgão de fiscalização, e estão sujeitas a autorização prévia do Conselho de Administração salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por Interposta Pessoa;
- Todas as “Transações com Partes Relacionadas” que não estejam sujeitas a “parecer prévio” por parte da Comissão de Auditoria são objeto de apreciação posterior por este órgão.

Vide ponto 91 da Parte I *infra* sobre os mecanismos de controlo prévio e subsequente pela Comissão de Auditoria de transações com partes relacionadas.

90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência

No exercício de 2021 não se verificaram transações com partes relacionadas sujeitas a controlo prévio do órgão de fiscalização da Sociedade ao abrigo dos procedimentos descritos no Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesses mencionados nos pontos 89 e 91 da Parte I deste capítulo.

Adicionalmente, foram sujeitas a **controlo do referido órgão** a título subsequente, transações que correspondem na quase generalidade a financiamentos intragrupo.

Remete-se para maior detalhe sobre Transações com Partes Relacionadas para a Nota 52 - Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 (*vide* páginas 427 a 432) deste Relatório.

91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios

a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada

Segundo o Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses, são submetidas pela Comissão Executiva a **parecer prévio da Comissão de Auditoria:**

- As “Transações Significativas” ou seja, as transações de montante superior a 1 000 000€ relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas); e
- As transações a celebrar entre, por um lado, membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou de subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) e, por outro, os CTT e/ou subsidiárias, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 397º e 423º-H do CSC, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao/à administrador/a diretamente ou por interposta pessoa.

Neste âmbito, a Comissão de Auditoria analisa, designadamente, os termos, as condições, o objetivo e oportunidade da transação, o interesse da parte relacionada, eventuais limitações que possam vir a ser impostas aos CTT em resultado da transação, os procedimentos pré-contratuais implementados, os mecanismos adotados para resolver ou prevenir potenciais conflitos de interesses e a demonstração de que a operação será realizada no âmbito da atividade corrente e/ou em condições normais de mercado.

As demais “Transações com Partes Relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior, designadamente no âmbito de relatório anual de atividades, até ao último dia de julho ou janeiro, consoante a transação tenha ocorrido no 1.º ou no 2.º semestre do ano.

5.5.2 Elementos relativos aos negócios

92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24

Os negócios relevantes com partes relacionadas encontram-se descritos na Nota 52 às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 (*vide* páginas 427 a 432) deste Relatório, tendo sido realizados no âmbito da atividade corrente da Sociedade e das suas subsidiárias e em condições normais de mercado.

PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO

1. Identificação do Código de governo das sociedades adotado

Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, os CTT adotam o Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance* (“Código IPCG”) de 2018, revisto em 2020, que se encontra disponível para consulta em www.cgov.pt.

2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
I. Parte geral			
Princípio geral	O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades.		
I.1. Relação da sociedade com investidores e informação			
Princípio	As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
I.1.1.	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotado	18, 21, 35, 38, 55, 56 a 63 (<i>vide</i> capítulos 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet, páginas 469 a 474 deste Relatório Integrado)
I.2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade			
Princípio I.2.A.	As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.		
Princípio I.2.B.	As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões.		
Princípio I.2.C.	As sociedades asseguram que o funcionamento dos seus órgãos e comissões é devidamente registado, designadamente em atas, que permitam conhecer não só o sentido das decisões tomadas, mas também os seus fundamentos e as opiniões expressas pelos seus membros.		
I.2.1.	As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	Adotado	16, 18, 19, 26 e 33

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>I.2.2. Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros —, divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade, devendo ser elaboradas atas das respetivas reuniões.</p> <p>I.2.2.(1) O órgão de administração deve dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade.</p> <p>I.2.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>I.2.2.(3) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p> <p>I.2.2.(4) Devem ser elaboradas atas das reuniões do órgão de administração.</p> <p>I.2.2.(5) <i>Idem</i> em relação ao órgão de fiscalização.</p> <p>I.2.2.(6) <i>Idem</i> em relação às comissões internas.</p>	<p>I.2.2.(1) Adotado I.2.2.(2) Adotado I.2.2.(3) Adotado I.2.2.(4) Adotado I.2.2.(5) Adotado I.2.2.(6) Adotado</p>	<p>21, 22, 23, 27, 29, 34, 35 e Capítulo 11. Sítio da Internet (páginas 472 a 474 deste Relatório Integrado)</p>
<p>I.2.3. A composição e o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p> <p>I.2.3.(1) A composição dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p> <p>I.2.3.(2) O número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.</p>	<p>I.2.3.(1) Adotado I.2.3.(2) Adotado</p>	<p>21, 23, 29, 35 e 61 (<i>vide</i> para ponto 61 Capítulo 11. Sítio da Internet páginas 472 a 474 deste Relatório Integrado)</p>
<p>I.2.4. Deve ser adotada uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que esta seja solicitada.</p>	<p>Adotado</p>	<p>49</p>
<p>I.3. Relação entre órgãos da sociedade GRI 102-17, 102-26</p>		
<p>Princípio</p>	<p>Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.</p>	

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
I.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspectivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	Adotado	18 e 21
I.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	Adotado	18 e 21
I.4. Conflitos de interesses			
GRI 102-25			
Princípio	Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
I.4.1.	Por regulamento interno ou via equivalente, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das comissões internas ficam vinculados a informar o respetivo órgão ou comissão sempre que existam factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social	Adotado	21
I.4.2.	Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.	Adotado	21
I.5. Transações com partes relacionadas			
Princípio	Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		
I.5.1.	O órgão de administração deve divulgar, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	Adotado	38, 89 e 91
I.5.2.	O órgão de administração deve comunicar ao órgão de fiscalização os resultados do procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas, incluindo as transações objeto de análise, com periodicidade pelo menos semestral.	n.a.	91
II. Acionistas e Assembleia Geral			
GRI 102-29, 102-37			

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
Princípio II.A.	O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.		
Princípio II.B.	A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade.		
Princípio II.C.	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação e o voto à distância dos acionistas na assembleia.		
II.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto. II.1.(1) A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, II.1.(2) devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.	II.1.(1) Adotado II.1.(2) n.a.	12
II.2.	A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	Adotado	14
II.3.	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na Assembleia Geral à distância, em termos proporcionais à sua dimensão.	Adotado	12
II.4.	A sociedade deve ainda implementar meios adequados para o exercício do direito de voto à distância, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	Adotado	12
II.5.	Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione.	n.a.	5 e 13
II.6.	Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.	Adotado	4
III. Administração não executiva e fiscalização			
Princípio III.A.	Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
Princípio III.B.	A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
Princípio III.C.	O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.		

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
III.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador (<i>lead independent director</i>) para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na Recomendação V.1.1.	n.a. 17, 18 e 21.1
III.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. III.2.(1) O número de membros não executivos do órgão de administração deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. III.2.(2) <i>Idem</i> em relação ao número de membros do órgão de fiscalização. III.2.(3) <i>Idem</i> em relação ao número de membros da comissão para as matérias financeiras.	III.2.(1) Adotado III.2.(2) Adotado III.2.(3) n.a. 15, 17, 18 e 31
III.3.	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	Adotado 17 e 18

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>III.4. Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade; ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas. 	Adotado ⁽¹⁾	17, 18, 19, 20 e 78
<p>III.5. O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem entretanto decorrido pelo menos três anos (<i>cooling-off period</i>).</p>	n.a.	17 e 18
<p>III.6. Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>III.6.(1) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre as linhas estratégicas, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.</p> <p>III.6.(2) <i>Idem</i> em relação à política de risco.</p>	III.6.(1) Adotado III.6.(2) Adotado	38

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>III.7. As sociedades devem dispor de comissões especializadas em matéria de governo societário, nomeações e avaliação de desempenho, separada ou cumulativamente. No caso de ter sido criada a comissão de remunerações prevista pelo artigo 399º do Código das Sociedades Comerciais, e de tal não ser proibido por lei, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão de competência nas referidas matérias.</p> <p>III.7.(1) As sociedades devem dispor de comissão especializada em matéria de governo societário.</p> <p>III.7.(2) <i>Idem</i> em relação à matéria de nomeações.</p> <p>III.7.(3) <i>Idem</i> em relação à matéria de avaliação de desempenho.</p>	<p>III.7.(1) Adotado III.7.(2) Adotado III.7.(3) Adotado</p>	<p>21 e 29</p>
IV. Administração executiva		
Princípio IV.A.	Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.	
Princípio IV.B.	Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.	
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	<p>Adotado</p> <p>26</p>
IV.2.	<p>O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.</p> <p>IV.2.(1) O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade;</p> <p>IV.2.(2) ii) organização e coordenação da estrutura empresarial;</p> <p>IV.2.(3) iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.</p>	<p>IV.2.(1) Adotado IV.2.(2) Adotado IV.2.(3) Adotado</p> <p>21</p>
IV.3.	No relatório anual, o órgão de administração explicita em que termos a estratégia e as principais políticas definidas procuram assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	<p>Adotado</p> <p>Capítulo 2.2. Linhas Estratégicas (páginas 51 a 53 deste Relatório Integrado)</p>
V. Avaliação de desempenho, remunerações e nomeações		
V.1. Avaliação Anual de Desempenho		
GRI 102-28		
Princípio	A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.	

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>V.1.1. O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores executivos, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.</p> <p>V.1.1.(1) O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.</p> <p>V.1.1.(2) <i>Idem</i> em relação ao desempenho das comissões do órgão de administração.</p> <p>V.1.1.(3) <i>Idem</i> em relação ao desempenho dos administradores executivos.</p>	<p>V.1.1.(1) Adotado V.1.1.(2) Adotado V.1.1.(3) Adotado</p>	<p>21, 24, 29, 66, 70 e 71</p>
V.2. Remunerações		
Princípio V.2.A.	A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.	
Princípio V.2.B.	Os administradores devem receber uma remuneração: i) que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; ii) que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e iii) que premeie o desempenho.	
V.2.1.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.2.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.3.	Adotado	83
V.2.4.	Adotado	67 e 69
V.2.5.	Adotado	67

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
V.2.6.	A comissão de remunerações deve assegurar que aqueles serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da comissão.	Adotado	67
V.2.7.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70, 71 e 72
V.2.8.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, necessariamente, à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	Adotado	70 e 72
V.2.9.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	Adotado	69, 70, 71, 72, 74 e 85
V.2.10.	A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotado	69 e 70

V.3. Nomeações

Princípio	Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.		
V.3.1.	A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.	Adotado	19, 21 e 29
V.3.2.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.	n.a. ⁽²⁾	21, 29 e 66
V.3.3.	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	Adotado	21, 29 e 66
V.3.4.	A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.	n.a. ⁽²⁾	21, 29 e 66

VI. CONTROLO INTERNO

GRI 102-30

Princípio	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.

Recomendações constantes do Código IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<p>VI.1. O órgão de administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.</p> <p>VI.1.(1) O órgão de administração deve debater e aprovar o plano estratégico.</p> <p>VI.1.(2) O órgão de administração deve debater e aprovar a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.</p>	<p>VI.1.(1) Adotado</p> <p>VI.1.(2) Adotado</p>	<p>21, 50, 52 e 54 (<i>vide</i> para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 66 a 73 deste Relatório Integrado)</p>
<p>VI.2. O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38</p>
<p>VI.3. O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, deve ser estruturado em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, devendo o órgão de fiscalização avaliá-lo e, no âmbito da sua competência de fiscalização da eficácia deste sistema, propor os ajustamentos que se mostrem necessários.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 66 a 73 deste Relatório Integrado)</p>
<p>VI.4. O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38</p>
<p>VI.5. O órgão de fiscalização deve ser destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.</p>	<p>Adotado</p>	<p>38</p>
<p>VI.6. Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.</p> <p>VI.6.(1) Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade,</p> <p>VI.6.(2) (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto,</p> <p>VI.6.(3) (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e</p> <p>VI.6.(4) (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.</p>	<p>VI.6.(1) Adotado</p> <p>VI.6.(2) Adotado</p> <p>VI.6.(3) Adotado</p> <p>VI.6.(4) Adotado</p>	<p>50 a 55 (<i>vide</i> para os pontos 52 a 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, e subcapítulo 2.7.2. Identificação de Riscos (Matriz de Risco) e resposta CTT, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 66 a 73 deste Relatório Integrado)</p>

Recomendações constantes do Código IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
VI.7.	A sociedade deve estabelecer procedimentos de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema de controlo interno, incluindo uma avaliação anual do grau de cumprimento interno e do desempenho desse sistema, bem como da perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	Adotado	21, 38, 50, 52 e 54 (vide para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 66 a 73 deste Relatório Integrado)
VII. INFORMAÇÃO FINANCEIRA			
VII.1. Informação financeira			
Princípio VII.A.	O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna.		
Princípio VII.B.	O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VII.1.1.	O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.	Adotado	38
VII.2. Revisão legal de contas e fiscalização			
Princípio	Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre o relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas e a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VII.2.1.	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	Adotado	37 e 38
VII.2.2.	O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços. VII.2.2.(1) O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, VII.2.2.(2) competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	VII.2.2.(1) Adotado VII.2.2.(2) Adotado	38
VII.2.3.	O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Adotado	38 e 45

Comply or Explain

(1) Recomendação III.4.

*“Cada sociedade deve incluir um número **não inferior a um terço** mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os **requisitos de independência**. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que **não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão**, nomeadamente em virtude de:*

- i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade;*
- ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos;*
- iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva;*
- iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador;*
- v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada;*
- vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.”*

Ainda que não exista total coincidência de critérios para aferição da independência dos membros não executivos do Conselho de Administração, entre, por um lado, o Regulamento da CMVM n.º 4/2013 (ponto 18.1 do Anexo I ao referido Regulamento) o qual, no caso dos membros do Conselho de Administração que são igualmente membros da Comissão de Auditoria, remete para o CSC, e, por outro lado, o Código IPCG que refere, genericamente, requisitos de independência sem remissão expressa para o regime do CSC quanto aos membros da Comissão de Auditoria, a Sociedade **cumpr amplamente a Recomendação III.4. do Código IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 43% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 67% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.

(2) Recomendações V.3.2. e V.3.4.

Conforme Nota sobre Interpretação do Código de Governo das Sociedades IPCG 2018 (Revisto em 2020) - Nota n.º 3, considerou-se que as Recomendações V.3.2. e V.3.4. do Código IPCG **não são aplicáveis aos CTT**, na medida em que estas recomendações **respeitam a comissão de nomeações cuja função seja acompanhar e apoiar as designações de quadros dirigentes e os CTT não qualificam como Dirigentes**, na aceção do Regulamento UE, **qualquer outra pessoa para além dos seus membros dos órgãos de administração e fiscalização, sendo que a designação destes membros é acompanhada e apoiada pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** (vide acolhimento da subrecomendação III.7.(2) do Código IPCG *supra*).



ctt

06

Proposta
de aplicação
de resultados

Um futuro para
o comércio local

6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 23º dos Estatutos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Sociedade”), os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

- a. um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;
- b. uma percentagem a distribuir pelos acionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- c. o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a Sociedade.

Nos termos do artigo 295º, n.º 1, do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”), um mínimo de 5% é destinado à constituição da reserva legal e, sendo caso disso, à sua reintegração até que a mesma represente 20% do capital social. Sendo o capital social de € 75.000.000,00, 20% correspondem a € 15.000.000,00, pelo que a reserva legal à data de 31 de dezembro de 2021 iguala o valor mínimo global exigido pelo Estatutos e pelo CSC.

Nos termos do artigo 294º, n.º 1 do CSC, salvo diferente cláusula estatutária ou deliberação tomada por maioria de 3/4 dos votos correspondentes ao capital social em Assembleia Geral convocada para o efeito, não pode deixar de ser distribuído aos acionistas metade do lucro do exercício que, nos termos da lei, seja distribuível. Nos Estatutos dos CTT não existe qualquer cláusula que disponha em contrário ao preceituado na referida disposição legal.

Por lucro distribuível entende-se o resultado líquido do exercício após constituição ou reforço de reserva legal e cobertura de resultados transitados negativos, quando aplicável. Com referência a 31 de dezembro de 2021, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2021 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de € 37.680.272,00.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de € 3.618.283,00 relativo à atribuição de gratificações, a título de participação nos lucros a colaboradores e Administradores Executivos dos CTT.

Neste enquadramento e nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe que:

- a. O resultado líquido do exercício de 2021, no montante global de € 37.680.272,00 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*.....€ 17.819.999,98

(€0,12 por ação)

Resultados Transitados€ 19.860.272,12

- b. Seja atribuído o montante máximo de € 3.618.283,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores e administradores executivos dos CTT, a título de gratificações de balanço.

* Excluindo as ações próprias em carteira (considerando atualmente 1.500.001 ações próprias); caso, à data de pagamento o montante de ações próprias seja alterado, o valor global de dividendos a pagar será ajustado mantendo-se inalterado o valor a pagar de €0,12 por ação.

Lisboa, 16 de março de 2022

O Conselho de Administração



07

Demonstrações
financeiras
consolidadas
e individuais



Um futuro
para proximidade
com os nossos clientes

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

GRI 201-1

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
ATIVO					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	294 989 377	296 287 578	243 270 945	223 537 166
Propriedades de investimento	7	7 075 908	6 327 424	7 075 908	6 327 424
Ativos intangíveis	6	58 016 961	63 507 247	22 270 219	28 252 438
Goodwill	9	70 201 828	81 471 314	—	—
Investimentos em subsidiárias	10	—	—	235 531 801	271 702 900
Investimentos em associadas	11	481	481	—	—
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	2 925 100	17 992	2 925 100	—
Outros investimentos	13	6 394	311 684	6 394	6 394
Empresas do Grupo	52	—	—	31 930 000	52 530 000
Contas a receber	19	—	—	495 932	587 308
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	2 107	2 261 947	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	12 273 557	4 906 841	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	453 090 517	294 986 658	—	—
Outros ativos não correntes	24	1 063 789	1 772 136	635 508	1 144 290
Crédito a clientes bancários	20	985 355 687	1 125 984 322	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	11 420 777	5 237 710	—	—
Ativos por impostos diferidos	51	87 891 868	87 255 087	84 780 644	83 416 006
Total do ativo não corrente		1 984 314 351	1 970 328 421	628 922 453	667 503 928
Ativo corrente					
Inventários	18	6 601 999	6 872 274	6 259 585	6 445 041
Contas a receber	19	153 616 009	160 930 050	111 665 473	112 775 176
Crédito a clientes bancários	20	107 925 845	415 924 171	—	—
Empresas do Grupo	52	—	—	2 814 465	7 437 805
Imposto a receber	37	—	8 268	—	—
Diferimentos	21	6 498 759	8 725 934	4 603 214	4 764 138
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	—	24 999 138	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	7 281 273	1 188 069	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	45 160 057	39 173 861	—	—
Outros ativos correntes	24	33 728 584	68 848 382	29 731 071	47 365 141
Outros ativos financeiros bancários	16	29 456 513	9 721 536	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	23	518 180 171	877 872 696	268 113 910	189 794 106
		908 449 210	1 614 264 378	423 187 718	368 581 407
Ativos não correntes detidos para venda	22	2 139 065	605 798	1 173 231	—
Total do ativo corrente		910 588 275	1 614 870 176	424 360 949	368 581 407
Total do ativo		2 894 902 626	3 585 198 598	1 053 283 402	1 036 085 335
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	26	75 000 000	75 000 000	75 000 000	75 000 000
Ações próprias	27	(8)	(6 404 963)	(8)	(6 404 963)
Reservas	27	65 919 935	67 078 351	65 836 605	67 051 605
Resultados transitados	27	39 962 419	43 904 074	39 900 355	43 926 574
Outras variações no capital próprio	27	(47 600 236)	(43 998 612)	(47 454 842)	(43 942 681)
Resultado líquido do período		16 669 309	38 404 113	16 720 995	37 680 272
Capital próprio atribuível a acionistas		149 951 419	173 982 963	150 003 105	173 310 807
Interesses não controlados	30	323 675	563 106	—	—
Total do capital próprio		150 275 094	174 546 069	150 003 105	173 310 807
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	34	—	—	309 007	309 007
Financiamentos obtidos	31	164 034 127	149 336 438	135 302 537	112 714 883
Benefícios aos empregados	32	264 369 292	260 805 742	262 426 248	258 892 489
Provisões	33	17 416 354	14 679 520	12 369 072	10 469 392
Diferimentos	21	283 289	272 088	283 289	272 088
Outros passivos financeiros bancários	16	44 506 988	277 760 616	—	—
Passivos por impostos diferidos	51	2 793 698	2 427 513	2 639 362	2 342 255
Total do passivo não corrente		493 403 748	705 281 916	413 329 515	385 000 114
Passivo corrente					
Contas a pagar	34	375 562 902	350 304 332	342 809 432	312 508 476
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	35	1 688 465 160	2 121 511 345	—	—
Empresas do Grupo	52	—	—	25 403 386	23 551 847
Benefícios aos empregados	32	18 630 568	21 090 144	18 599 613	21 062 563
Imposto a pagar	37	1 340 420	11 611 897	2 439 808	9 705 744
Financiamentos obtidos	31	42 832 626	51 783 012	27 245 348	34 942 393
Diferimentos	21	3 412 059	3 452 240	2 446 754	2 520 645
Outros passivos correntes	36	99 493 397	118 594 781	71 006 442	73 482 746
Outros passivos financeiros bancários	16	21 486 652	27 022 862	—	—
Total do passivo corrente		2 251 223 784	2 705 370 612	489 950 782	477 774 413
Total do passivo		2 744 627 532	3 410 652 529	903 280 297	862 774 528
Total do capital próprio e passivo		2 894 902 626	3 585 198 598	1 053 283 402	1 036 085 335

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	
Vendas e serviços prestados	4/40	672 854 025	757 727 347	188 951 581	209 241 453	468 833 332	475 056 506	124 632 891	124 330 222
Margem Financeira	41	44 636 907	55 776 365	11 814 868	15 329 231	—	—	—	—
Outros rendimentos e ganhos operacionais	42	27 749 403	34 366 502	10 211 951	10 413 590	44 710 790	51 729 627	14 952 111	13 831 497
		745 240 335	847 870 214	210 978 400	234 984 274	513 544 122	526 786 133	139 585 002	138 161 719
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	18	(19 218 064)	(26 214 696)	(5 897 765)	(12 345 420)	(18 607 910)	(19 955 770)	(5 736 972)	(6 479 027)
Fornecimentos e serviços externos	43	(256 144 789)	(330 550 693)	(74 338 907)	(92 715 390)	(111 195 328)	(133 173 920)	(30 280 487)	(37 457 769)
Gastos com o pessoal	44	(342 488 107)	(358 012 815)	(91 046 599)	(90 330 540)	(293 331 088)	(298 137 445)	(78 115 122)	(74 006 304)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	45	(5 613 098)	(2 614 663)	(901 621)	(915 923)	(2 794 597)	(1 115 625)	(429 035)	(227 952)
Imparidade de ativos não depreciáveis	12	—	(2 193 233)	—	(2 193 233)	—	(2 193 233)	—	(2 193 233)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	45	(8 916 969)	(14 050 228)	(1 333 741)	(4 283 833)	—	—	—	—
Provisões (aumentos/reversões)	33	(853 298)	3 886 116	69 532	2 589 065	(83 122)	3 039 668	(209 822)	1 782 974
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	46	(62 135 823)	(58 006 442)	(16 080 957)	(14 792 627)	(46 597 825)	(39 516 410)	(12 024 269)	(9 771 655)
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	47	—	1 101 005	—	1 101 005	—	—	—	—
Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	47	380 000	—	380 000	—	—	—	—	—
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	47	—	17 776 526	—	—	—	—	—	—
Outros gastos e perdas operacionais	48	(16 194 526)	(18 075 662)	(4 437 048)	(4 762 991)	(8 752 418)	(9 648 982)	(2 638 063)	(2 798 222)
Ganhos/perdas com alienação de ativos	49	451 469	956 539	(155 309)	50 661	678 502	987 331	63 944	30 290
		(710 733 205)	(785 998 245)	(193 742 415)	(218 599 225)	(480 683 786)	(499 714 387)	(129 369 826)	(131 120 897)
		34 507 130	61 871 969	17 235 985	16 385 049	32 860 335	27 071 746	10 215 175	7 040 823
Gastos e perdas financeiros	50	(9 660 185)	(8 532 413)	(2 350 307)	(2 145 911)	(8 366 012)	(7 167 982)	(2 033 491)	(1 790 091)
Rendimentos financeiros	50	20 091	25 394	9 336	10 301	525 238	852 226	164 195	263 582
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(1 741 529)	(2 557 449)	(658 864)	(878 612)	(958 448)	22 068 979	6 095 223	6 509 158
		(11 381 623)	(11 064 467)	(2 999 835)	(3 014 221)	(8 799 222)	15 753 223	4 225 927	4 982 649
Resultado antes de impostos		23 125 507	50 807 502	14 236 150	13 370 828	24 061 113	42 824 969	14 441 102	12 023 472
Imposto sobre o rendimento do período	51	(6 358 973)	(12 216 200)	(1 885 233)	(1 217 135)	(7 340 118)	(5 144 697)	(2 112 215)	(890 126)
Resultado líquido do período		16 766 534	38 591 303	12 350 917	12 153 694	16 720 995	37 680 272	12 328 887	11 133 345
Resultado líquido do período atribuível a:									
Detentores de capital		16 669 309	38 404 113	12 339 831	12 095 451	—	—	—	—
Interesses não controlados	30	97 225	187 190	11 086	58 243	—	—	—	—
Resultado por ação:	29	0,11	0,26	0,08	0,08	0,11	0,25	0,08	0,07

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	
Resultado líquido do período	16 766 534	38 591 303	12 350 917	12 153 694	16 720 995	37 680 272	12 328 887	11 133 345	
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27	(15 806)	22 345	(9 108)	32 992	23 691	55 224	(359 622)	73 557
Variações nas reservas de justo valor	27	67 340	(56 584)	(368 717)	(19 001)	—	—	—	—
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/32	2 917 315	4 999 158	2 917 315	4 999 158	2 896 864	4 878 001	2 896 864	4 878 001
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	27/50	(773 407)	(1 397 534)	(773 407)	(1 397 534)	(811 122)	(1 365 840)	(811 122)	(1 365 840)
Outras alterações no capital próprio	27/30	(101 815)	52 242	(49 071)	7 199	—	—	—	—
Outro rendimento integral do período líquido de impostos		2 093 628	3 619 627	1 717 012	3 622 814	2 109 433	3 567 385	1 726 120	3 585 718
Rendimento integral do período		18 860 162	42 210 930	14 067 929	15 776 508	18 830 428	41 247 657	14 055 007	14 719 063
Atribuível a interesses não controlados		81 420	239 431	1 979	95 338				
Atribuível aos acionistas dos CTT		18 778 742	41 971 499	14 065 950	15 681 170				

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Interesses não controlados	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019		75 000 000	(8)	65 852 595	(49 744 144)	10 867 301	29 196 933	242 255	131 414 932
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2019	28	—	—	—	—	29 196 933	(29 196 933)	—	—
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	(86 009)	—	(15 806)	(101 815)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	2 143 908	—	—	—	2 143 908
Variações nas reservas de justo valor	27	—	—	67 340	—	—	—	—	67 340
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	(15 806)	—	—	(15 806)
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	16 669 309	97 225	16 766 534
Rendimento integral do período		—	—	67 340	2 143 908	(101 815)	16 669 309	81 420	18 860 162
Saldo em 31 de dezembro de 2020		75 000 000	(8)	65 919 935	(47 600 236)	39 962 419	16 669 309	323 675	150 275 094
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2020		—	—	—	—	16 669 309	(16 669 309)	—	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(12 750 000)	—	—	(12 750 000)
Aquisição de ações próprias	27	—	(6 404 954)	—	—	—	—	—	(6 404 954)
Plano de ações	27	—	—	1 215 000	—	—	—	—	1 215 000
Outros movimentos	27/30	—	(6 404 954)	1 215 000	—	3 919 309	(16 669 309)	—	(17 939 954)
Outros movimentos	27/30	—	—	—	—	—	—	52 242	52 242
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	3 601 623	—	—	—	3 601 623
Variações nas reservas de justo valor	27	—	—	(56 584)	—	—	—	—	(56 584)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	22 345	—	—	22 345
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	38 404 113	187 190	38 591 303
Rendimento integral do período		—	—	(56 584)	3 601 623	22 345	38 404 113	239 431	42 210 930
Saldo em 31 de dezembro de 2021		75 000 000	(6 404 963)	67 078 351	(43 998 612)	43 904 074	38 404 113	563 106	174 546 069

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021
 Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019		75 000 000	(8)	65 836 605	(49 540 583)	10 679 731	29 196 933	131 172 677
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2019	28	—	—	—	—	29 196 933	(29 196 933)	—
		—	—	—	—	29 196 933	(29 196 933)	—
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	2 085 742	—	—	2 085 742
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	23 691	—	23 691
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	16 720 995	16 720 995
Rendimento integral do período		—	—	—	2 085 742	23 691	16 720 995	18 830 428
Saldo em 31 de dezembro de 2020		75 000 000	(8)	65 836 605	(47 454 842)	39 900 355	16 720 995	150 003 105
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2020		—	—	—	—	16 720 995	(16 720 995)	—
Distribuição de dividendos	28	—	—	—	—	(12 750 000)	—	(12 750 000)
Aquisição de ações próprias	27	—	(6 404 954)	—	—	—	—	(6 404 954)
Plano de ações	27	—	—	1 215 000	—	—	—	1 215 000
		—	(6 404 954)	1 215 000	—	3 970 995	(16 720 995)	(17 939 954)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	27	—	—	—	3 512 161	—	—	3 512 161
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	27	—	—	—	—	55 224	—	55 224
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	37 680 272	37 680 272
Rendimento integral do período		—	—	—	3 512 161	55 224	37 680 272	41 247 657
Saldo em 31 de dezembro de 2021		75 000 000	(6 404 963)	67 051 605	(43 942 681)	43 926 574	37 680 272	173 310 807

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA DOS PERÍODOS DE 12 MESES
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2021 (Euros)

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		663 468 181	740 511 910	481 420 564	494 878 809
Pagamentos a fornecedores		(309 560 288)	(383 512 671)	(140 242 245)	(162 322 601)
Pagamentos ao pessoal		(317 791 162)	(325 606 922)	(270 321 582)	(268 424 363)
Depósitos de clientes bancários		405 180 295	433 108 515	—	—
Crédito a clientes bancários		(208 132 405)	(448 171 549)	—	—
Caixa gerada pelas operações		233 164 621	16 329 283	70 856 737	64 131 846
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(8 969 035)	(3 620 588)	(2 381 639)	99 398
Outros recebimentos/pagamentos		58 790 609	40 599 751	1 831 743	(45 828 328)
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		282 986 196	53 308 446	70 306 841	18 402 916
Fluxos de caixa das atividades de Investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		870 185	2 172 110	870 185	2 172 110
Propriedades de investimento		55 000	—	55 000	—
Investimentos financeiros	11/13	2 401 250	—	2 401 250	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	43 425 171	13 242 636	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	198 208 406	429 477 883	—	—
Depósitos no Banco de Portugal		10 128 434	—	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	36 190 000	26 895 000	—	11 633
Juros e rendimentos similares		37 358	38 198	22 621	3 400 000
Empréstimos concedidos	52	—	—	4 008 000	—
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(25 397 586)	(16 778 472)	(16 699 452)	(8 550 467)
Ativos intangíveis		(12 431 219)	(14 342 965)	(5 344 548)	(5 986 334)
Investimentos financeiros	8	(2 678 381)	(15 662 872)	(3 928 381)	(14 065 028)
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	14	(61 991 546)	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	(245 340 540)	(262 409 425)	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de resultados	14	—	(24 999 973)	—	—
Depósitos no Banco de Portugal		—	(4 142 200)	—	—
Outros ativos financeiros bancários	16	(43 000 000)	(1 750 000)	—	—
Empréstimos concedidos	52	—	—	(22 230 000)	(23 300 000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		(99 523 465)	131 739 920	(40 845 325)	(46 318 086)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos	31	21 293 090	100 261 411	—	—
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		—	34 000	—	—
Depósitos de outras instituições de crédito		250 000	—	—	—
Outros passivos financeiros bancários	16	—	251 500 000	—	—
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos	31	(21 405 813)	(110 777 850)	(95 000)	(8 447 942)
Depósitos de outras instituições de crédito		(38 131 082)	—	—	—
Juros e gastos similares		(1 442 885)	(283 653)	(1 389 153)	(189 159)
Confirming	31	—	(2 938 473)	—	—
Passivos de locação	31	(28 528 597)	(30 343 081)	(21 455 288)	(22 604 891)
Aquisição de ações próprias		—	(6 404 954)	—	(6 404 954)
Outros passivos financeiros bancários	16	(31 536 230)	(20 130 815)	—	—
Dividendos	28	—	(12 750 000)	—	(12 750 000)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		(99 501 518)	168 166 585	(22 939 441)	(50 396 946)
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		83 961 213	353 214 950	6 522 074	(78 312 116)
Alteração do perímetro de consolidação		—	4 915 814	—	—
Caixa e seus equivalentes no início do período		414 865 569	498 826 782	261 608 648	268 130 723
Caixa e seus equivalentes no fim do período	23	498 826 782	856 957 546	268 130 723	189 818 607
Caixa e seus equivalentes no fim do período		498 826 782	856 957 546	268 130 723	189 818 607
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		15 795 600	19 937 800	—	—
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT		3 575 300	1 002 263	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(17 510)	(24 913)	(16 813)	(24 501)
Caixa e seus equivalentes (Balanço)		518 180 171	877 872 696	268 113 910	189 794 106



CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)

ÍNDICE

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	226
1. INTRODUÇÃO	238
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)	238
1.2 Atividade	239
2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS	241
2.1 Bases de apresentação	242
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa.....	242
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2021 ou não adotadas antecipadamente:.....	243
2.1.2.10 Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:	243
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:	246
2.2 Princípios de Consolidação	247
2.3 Relato por segmentos	248
2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira	248
2.5 Ativos fixos tangíveis	249
2.6 Ativos intangíveis	249
2.7 Propriedades de investimento	250
2.8 Imparidade de ativos tangíveis e intangíveis, exceto goodwill	250
2.9 Goodwill	251
2.10 Concentração de atividades empresariais	251
2.11 Ativos financeiros	253
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado.....	255
2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral.....	255
2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.....	256
2.11.4. Desreconhecimento de ativos financeiros.....	257
2.11.5. Crédito abatido ao ativo ("write-off").....	258
2.11.6. Modificação dos ativos financeiros.....	258
2.12 Capital	258
2.13 Passivos financeiros	259
2.14 Compensação de instrumentos financeiros	260
2.15 Pagamento baseado em ações	260
2.16 Operações de titularização	261
2.17 Imparidade de ativos financeiros	261
2.18 Inventários	264
2.19 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas	265
2.20 Distribuição de dividendos	266
2.21 Benefícios aos empregados	266
2.22 Provisões e passivos contingentes	270
2.23 Rédito	272
2.24 Subsídios obtidos	275
2.25 Locações	276
2.26 Encargos financeiros	278
2.27 Impostos	278
2.28 Especialização	279
2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros	279

2.30	Julgamentos e estimativas	280
2.31	Demonstração dos fluxos de caixa	283
2.32	Eventos subsequentes	283
3.	ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS	283
4.	RELATO POR SEGMENTOS	284
5.	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	293
6.	ATIVOS INTANGÍVEIS	303
7.	PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	306
8.	EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO	308
9.	GOODWILL	314
10.	INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS	316
11.	INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS	318
12.	INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS	319
13.	OUTROS INVESTIMENTOS	320
14.	INVESTIMENTO EM TÍTULOS	321
15.	ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR	284
16.	OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	326
17.	GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS	330
18.	INVENTÁRIOS	348
19.	CONTAS A RECEBER	350
20.	CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS	354
21.	DIFERIMENTOS	363
22.	ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS	364
23.	CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	365
24.	OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES	368
25.	PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS	370
26.	CAPITAL	373
27.	AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS	373
28.	DIVIDENDOS	375
29.	RESULTADOS POR AÇÃO	376
30.	INTERESSES NÃO CONTROLADOS	376
31.	FINANCIAMENTOS OBTIDOS	377
32.	BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS	380
33.	PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS	393
34.	CONTAS A PAGAR	398
35.	DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS	400
36.	OUTROS PASSIVOS CORRENTES	401
37.	IMPOSTO A RECEBER/PAGAR	401
38.	ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS	403
39.	SUBSÍDIOS OBTIDOS	410
40.	VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS	411
41.	MARGEM FINANCEIRA	412
42.	OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS	413
43.	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	414
44.	GASTOS COM O PESSOAL	415
45.	IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	417
46.	DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES)	419
47.	RESULTADOS DE ATIVOS/ PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	419
48.	OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS	420
49.	GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO DE ATIVOS	421

50. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS.....	422
51. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO	422
52. PARTES RELACIONADAS	427
53. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES	432
54. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS.....	432
55. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS	432
56. OUTRAS INFORMAÇÕES.....	435
57. EVENTOS SUBSEQUENTES	439

1. Introdução

1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)

GRI 102-1, 102-3, 102-5

CTT – Correios de Portugal, S. A. – Sociedade Aberta (“CTT” ou “Empresa”), com sede na Avenida D. João II, n.º 13, 1999-001 em Lisboa, teve a sua origem na “Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones” e a sua atual forma jurídica decorre de sucessivas ações de organização do sector Empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368 de 10 de novembro de 1969, foi criada a Empresa pública CTT - Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., que iniciou a sua atividade em 1 de janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º 87/92, de 14 de maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Através do Decreto – Lei n.º 277/92, de 15 de dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua atual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Em 31 de janeiro de 2013 o Estado Português, através despacho n.º 2468/12 – SETF de 28 de dezembro, transferiu as ações detidas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças nos CTT para a Parpública – Participações Públicas, SGPS, S.A.

Em Assembleia Geral dos CTT realizada em 30 de outubro de 2013, o seu capital social foi reduzido para 75.000.000 Euros, passando a ser representado por 150.000.000 ações, como resultado de um desdobramento de ações que foi realizado através da redução do seu valor nominal de 4,99 Euros para 0,50 Euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 verificou-se a abertura do capital dos CTT ao setor privado. Deste modo, e suportado no Decreto-Lei n.º 129/2013, de 6 de setembro e na Resolução do Conselho de Ministros (“RCM”) n.º 62-A/2013, de 10 de outubro, na RCM n.º 62-B/2013, de 10 de outubro e na RCM n.º 72-B/2013, de 14 de novembro, ocorreu a 5 de dezembro de 2013 a primeira fase da privatização do capital dos CTT. Nesta data, 63,64% do capital dos CTT (95,5 milhões de ações) passou a ser detido pelo setor privado, dos quais 14% (21 milhões de ações) foi alienado em Oferta Pública de Venda e 49,64% (74,5 milhões de ações) por Venda Direta Institucional. Em 31 de dezembro de 2013 o Estado português, através da Parpública-Participações Públicas, SGPS, S.A., detinha uma participação de 36,36% do capital dos CTT, 30,00% por detenção e 6,36% por imputação.

Em 5 de setembro de 2014 ocorreu a 2ª fase da privatização do capital dos CTT. A participação detida pela Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A., de 31,503% do capital dos CTT, foi nesta data objeto de uma oferta particular de venda de ações através de um processo de *accelerated bookbuilding* dirigida em exclusivo a investidores institucionais.

As ações dos CTT encontram-se cotadas na Euronext Lisbon.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros por esta ser a moeda principal das operações do **Grupo** e da **Empresa**.

As demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas para emissão em 16 de março de 2022.

1.2 Atividade

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 207-4

Os CTT e as empresas suas subsidiárias (“Grupo CTT” ou “Grupo”): CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. e a sua sucursal em Espanha, Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Soluções Empresariais S.A., Fundo de Inovação TechTree, HCCM - Outsourcing Investment, S.A., NewSpring Services, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. e Open Lockers, S.A. têm como atividade principal assegurar a prestação do serviço postal universal, a prestação de serviços postais e a prestação de serviços financeiros.

Em 2015, no âmbito dos serviços financeiros o Grupo CTT alargou o âmbito da sua atividade com a constituição do Banco CTT, S.A., que tem por objeto o exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa atividade e permitidas por lei.

Em 2020, no âmbito das atividades prestadas no negócio das soluções empresariais, o grupo alargou o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços de consultoria para os negócios e apoio à gestão e administração de empresas, nomeadamente, nas áreas de recursos humanos, sustentabilidade, gestão administrativa, tecnologias de informação, publicidade e comunicação.

Em 2021, com a entrada no perímetro de consolidação das entidades HCCM - Outsourcing Investment e NewSpring Services, o Grupo alargou novamente o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços técnicos de backoffice, assessoria, suporte e apoio logístico a atividades tecnológicas e de processamento e produção documental; fornecimento de serviços e "Know-how" a empresas na área das novas tecnologias e prestação de serviços na área do suporte técnico e comercial.

Ainda em 2021, com a constituição da sociedade CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A., o Grupo alargou o âmbito da sua atividade para a compra, permuta, venda e arrendamento de bens imobiliários, e revenda dos adquiridos para esse fim, a promoção e a gestão imobiliárias, assim como a administração de bens imóveis próprios.

Com a constituição da sociedade Open Lockers, S.A., o Grupo alargou novamente o âmbito da sua atividade, passando a incorporar a gestão, compra, venda, produção, instalação, armazenagem e manutenção de cacifos eletrónicos ou automáticos ou de outros equipamentos para guarda, armazenamento e recolha de bens e mercadorias e ou eventualmente para a respetiva devolução, designadamente no âmbito do comércio eletrónico ou do comércio tradicional.

Fazem ainda parte das atividades complementares prosseguidas pelo Grupo: a comercialização de bens ou a prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede postal, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação e a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral.

A prestação do serviço postal é efetuada pelos CTT no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado em 1 de setembro de 2000 entre o Estado Português e os CTT. Este Contrato manteve-se em vigor até 31.12.2021, para além do seu termo – 31.12.2020 –, na sequência da respetiva prorrogação unilateral determinada pelo Governo, nos termos da alínea a) do artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro.

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 mediante 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.

Na sequência das 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, verificou-se em 2012, a sua transposição para a ordem jurídica nacional através da aprovação da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (“Lei Postal”), revogando a Lei n.º 102/99, de 26 de julho, com as alterações 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 a Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Assim, desde 2012, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

Assim, 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
- Serviço de Caixa Postal Eletrónica, a título não exclusivo;

Em 23 de dezembro de 2021 Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 5 de Fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022, publicado a 7 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou em vigor 8 de fevereiro de 2022 e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31 de dezembro de 2028. São as seguintes as principais alterações do novo enquadramento regulamentar decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. Em matéria de formação dos preços:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação

do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.

- O contrato estabelece que, para o ano de 2022, o qual funcionará como período de transição, os preços a implementar pelos CTT deverão respeitar uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021.

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

- Os critérios de qualidade passam a ser aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, igualmente para períodos de três anos, seguindo um conjunto de orientações claras: garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes da União Europeia e a importância relativa dos serviços postais que integram o SPU, e tendo em linha de conta os valores médios dos países da União Europeia, aplicáveis para cada indicador;
- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29.04.2021 vigorarão até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho; enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, designadamente em 2022, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais
- Na eventualidade de incumprimento dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência.

3. Densidade da rede postal:

- Mantém-se o procedimento de definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, o qual prevê a decisão pela ANACOM mediante proposta dos CTT;
- Mantém-se em vigor os critérios atuais de definição de objetivos, com a obrigação adicional de garantir a existência de uma estação de correio por cada concelho, situação que já se verifica, após a reabertura de estações em sedes de concelho concluída voluntariamente pela Sociedade.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados à concessionária apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

2. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas adotadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, são as abaixo mencionadas.

2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e tomando por base o custo histórico, com exceção dos ativos e passivos registados ao seu justo valor, e de acordo com as disposições das Normas Internacionais de Relato Financeiro, tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2021.

Devem entender-se como fazendo parte daquelas normas, quer as IFRS emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”), quer as IAS emitidas pelo *International Accounting Standards Committee* (“IASC”) e respetivas interpretações – IFRIC e SIC, emitidas, respetivamente, pelo *International Financial Reporting Interpretation Committee* (“IFRIC”) e *Standing Interpretation Committee* (“SIC”). De ora em diante, o conjunto daquelas normas e interpretações serão designadas genericamente por “IFRS”.

Além das normas que se tornaram efetivas a 1 de janeiro de 2021, descritas na Nota 2.1.1, e que se encontram consideradas nas políticas contabilísticas adotadas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais a 31 de dezembro de 2021 e descritas na Nota 2.2 a 2.32, foram emitidas as normas e interpretações descritas na Nota 2.1.2 e que ainda não são de aplicação efetiva nos exercícios iniciados em 1 de janeiro de 2021.

2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa

As normas contabilísticas e interpretações recentemente emitidas que entraram em vigor e que o **Grupo** e a **Empresa** aplicaram na elaboração das suas demonstrações financeiras, apresentam-se como segue:

- **Alterações à IFRS 16 - Locações - Concessões relacionadas com a COVID-19 ao nível das rendas para além de 30 de junho de 2021** - Em 28 de maio de 2020, a alteração à IFRS 16 denominada ‘Concessões relacionadas com a pandemia COVID-19 foi emitida, tendo introduzido o seguinte expediente prático: um locatário pode optar por não avaliar se uma concessão de renda relacionada a pandemia de COVID-19 é uma modificação de locação.

Os locatários que optem pela aplicação deste expediente, contabilizam a alteração aos pagamentos das rendas resultantes de uma concessão relacionada com a pandemia de COVID-19 da mesma forma que contabilizam uma alteração que não seja uma modificação da locação de acordo com a IFRS 16.

Inicialmente, o expediente prático aplicava-se a pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2021, no entanto, devido ao prolongamento do impacto da pandemia, em 31 de março de 2021, o mesmo foi alargado para pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2022. A alteração aplica-se a períodos de relatório anuais iniciados em ou após 1 de abril de 2021.

Em suma, o expediente prático pode ser aplicado deste que estejam cumpridos os seguintes critérios:

- a alteração nos pagamentos de locação resulta numa retribuição revista para a locação que é substancialmente igual, ou inferior, à retribuição imediatamente anterior à alteração;
- qualquer redução dos pagamentos de locação apenas afeta pagamentos devidos em, ou até 30 de junho de 2022; e

- não existem alterações significativas a outros termos e condições da locação.
- **Alterações à IFRS 4 – Contratos de Seguro e Diferimento da aplicação da IFRS 9** - Esta alteração refere-se às consequências contabilísticas temporárias que resultam da diferença entre a data de entrada em vigor da IFRS 9 – Instrumentos Financeiros e da futura IFRS 17 – Contratos de Seguro. Em concreto, a alteração efetuada à IFRS 4 adia até 1 de janeiro de 2023 a data de expiração da isenção temporária da aplicação da IFRS 9 a fim de alinhar a data efetiva desta última com a da nova IFRS 17.

A isenção temporária referida é de aplicação facultativa e apenas disponível para entidades cujas atividades estão predominantemente relacionadas com seguros.

- **Alterações à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 – Reforma das taxas de juro de referência - fase 2** Estas alterações fazem parte da segunda fase do projeto “IBOR reform” do IASB e permitem isenções relacionadas com a reforma do benchmark para as taxas de juro de referência, por uma taxa de juros alternativa (Risk Free Rate (RFR)). As alterações incluem os seguintes expedientes práticos:
 - Um expediente prático que requeira mudanças contratuais, ou mudanças nos fluxos de caixa que são diretamente exigidas pela reforma, sejam tratadas da mesma forma que uma alteração de taxa de juro flutuante, equivalente a um movimento na taxa de juros de mercado;
 - Permitir que as mudanças exigidas pela reforma sejam feitas para designações de cobertura e documentação de cobertura sem que a relação de cobertura seja descontinuada; e
 - Fornecer alívio operacional temporário às entidades que tenham de cumprir o requisito identificável separadamente quando um instrumento RFR é designado como cobertura de um componente de risco.

O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção das presentes normas e interpretações.

2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2021 ou não adotadas antecipadamente

2.1.2.1 O Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:

- **Alterações à IFRS 3 – Referências à Estrutura Conceptual para o Relato Financeiro** - Esta alteração atualiza as referências à Estrutura Conceptual no texto da IFRS 3, não tendo sido introduzidas alterações aos requisitos contabilísticos para as concentrações de atividades empresariais. É também clarificado o tratamento contabilístico a adotar relativamente aos passivos e passivos contingentes no âmbito da IAS 37 e IFRIC 21, incorridos separadamente versus os que foram incluídos numa concentração de atividades empresariais.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 16 – Rendimentos obtidos antes da entrada em funcionamento** - Clarifica o tratamento contabilístico dado à contraprestação obtida com a venda de produtos que resultam da produção em fase de teste dos ativos fixos tangíveis, proibindo a sua dedução ao custo de aquisição dos ativos. A entidade reconhece os rendimentos obtidos da venda de tais produtos e os custos da sua produção nos resultados.

Estas alterações devem ser aplicadas retrospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 37 – Contratos onerosos – custos de cumprir com um contrato** - Esta alteração especifica que na avaliação sobre se um contrato é ou não oneroso, apenas podem ser considerados os gastos diretamente relacionados com o cumprimento do contrato, como os custos incrementais relacionados com mão-de-obra direta e materiais e a alocação de outros gastos diretamente relacionados como a alocação dos gastos de depreciação dos ativos tangíveis utilizados para realizar o contrato. Os custos gerais e administrativos não se relacionam diretamente com um contrato e são excluídos exceto se forem explicitamente debitados à contraparte de acordo com o contrato. Esta alteração deverá ser aplicada aos contratos que, no início do primeiro período anual de relato ao qual a alteração é aplicada, ainda incluam obrigações contratuais por satisfazer, sem haver lugar à reexpressão do comparativo.

Estas alterações são efetivas para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. O **Grupo** e a **Empresa** aplicará essas alterações a contratos para os quais ainda não tenha cumprido todas as suas obrigações no início do período em que aplicar as alterações pela primeira vez.

- **Alterações à IFRS 1 – Subsidiária enquanto adotante das IFRS pela primeira vez (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020)** - Esta melhoria clarifica que, quando a subsidiária optar pela mensuração dos seus ativos e passivos pelos montantes incluídos nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa-mãe (assumindo que não ocorreu nenhum ajuste no processo de consolidação), a mensuração das diferenças de transposição acumuladas de todas as operações estrangeiras podem ser efetuadas pelos montantes que seriam registados nas demonstrações financeiras consolidadas, baseado na data de transição da empresa-mãe para as IFRS.

Estas alterações devem ser aplicadas para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IFRS 9 – Desreconhecimento de passivos financeiros – Comissões a incluir no teste dos ‘10 por cento’ de variação (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020)** - Esta melhoria vem clarificar quais as comissões que uma entidade deve incluir ao avaliar se os termos de um passivo financeiro são substancialmente diferentes dos termos do passivo financeiro original. Esta melhoria clarifica que no âmbito dos testes de desreconhecimento efetuados aos passivos renegociados, deverão apenas ser incluídas as comissões pagas ou recebidas entre o devedor e o credor, incluindo as comissões pagas ou recebidas pelo devedor ou pelo credor em nome do outro.

Estas alterações são efetivas para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. O Grupo aplicará as alterações aos passivos financeiros que forem modificados ou

renegociados no ou após o início do período em que a entidade aplicar a alteração pela primeira vez.

- **Alterações à IAS 41 – Tributação e mensuração do justo valor (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020).** Esta melhoria elimina o requisito de exclusão dos fluxos de caixa fiscais na mensuração de justo valor dos ativos biológicos, assegurando a consistência com os princípios a IFRS 13 – Justo valor.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.

- **IFRS 17 – Contratos de Seguro** - A IFRS 17 aplica-se a todos os contratos de seguro (i.e., vida, não vida, seguros diretos e resseguros), independentemente do tipo de entidades que os emite, bem como a algumas garantias e a alguns instrumentos financeiros com características de participação discricionária. Em termos gerais, IFRS 17 fornece um modelo contabilístico para os contratos de seguro de maior utilidade e mais consistente para os emitentes. Contrastando com os requisitos da IFRS 4, que são baseadas em políticas contabilísticas locais adotadas anteriormente, a IFRS 17 fornece um modelo integral para contratos de seguro, cobrindo todos os aspetos contabilísticos relevantes.

A IFRS 17 é aplicável para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023.

- **Alterações à IAS 8 – Definição de estimativas contabilísticas** - A alteração vem esclarecer qual a distinção entre alteração de estimativa contabilística, alteração de política contabilística e a correção de erros. Adicionalmente, esclarece de que forma uma entidade usa as técnicas de mensuração e inputs para desenvolver estimativas contabilísticas.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

- **Alterações à IAS 1 – Divulgação de políticas contabilísticas** - Estas alterações pretendem auxiliar a entidade na divulgação das políticas contabilísticas 'materiais', anteriormente designadas por políticas 'significativas'. No entanto devido à inexistência deste conceito nas normas IFRS, foi decidido substituir pelo conceito "materialidade", um conceito já conhecido pelos utilizadores das demonstrações financeiras. Ao avaliar a materialidade das políticas contabilísticas, a entidade tem de considerar não só a dimensão das transações como também outros eventos ou condições e a natureza dos mesmos.

Estas alterações devem ser aplicadas prospectivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023, com aplicação antecipada permitida.

O **Grupo** e a **Empresa** não procederam à aplicação antecipada de qualquer destas normas nas demonstrações financeiras no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:

- **Alterações à IAS 1 – Apresentação das demonstrações financeiras – Classificação de passivos correntes e não correntes** - Esta alteração pretende clarificar a classificação dos passivos como saldos correntes ou não correntes em função dos direitos que uma entidade tem de diferir o seu pagamento, no final de cada período de relato.

A classificação dos passivos não é afetada pelas expectativas da entidade (a avaliação deverá determinar se um direito existe, mas não deverá considerar se a entidade irá ou não exercer tal direito), ou por eventos ocorridos após a data de relato, como seja o incumprimento de um “*covenant*”.

No entanto, se o direito de adiar a liquidação por pelo menos doze meses estiver sujeito ao cumprimento de determinadas condições após a data de balanço, esses critérios não afetam o direito de diferir a liquidação cuja finalidade seja de classificar um passivo como corrente ou não corrente.

Esta alteração inclui ainda uma nova definição de “liquidação” de um passivo e é de aplicação retrospectiva.

- **Alterações à IAS 12 – Imposto diferido relacionados com ativos e passivos decorrentes a uma transação única** - As alterações esclarecem que os pagamentos que liquidem um passivo são fiscalmente dedutíveis, contudo trata-se de uma questão de julgamento profissional se tais deduções são atribuíveis ao passivo que está reconhecido nas demonstrações financeiras ou ao ativo relacionado. Isto é importante para determinar se existem diferenças temporárias no reconhecimento inicial do ativo ou do passivo.

De acordo com estas alterações, a exceção de reconhecimento inicial não é aplicável às transações que originaram diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais. Apenas é aplicável se o reconhecimento de um leasing ativo e um leasing passivo derem origem a diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis que não sejam iguais.

- **Alterações à IFRS 17 – Contratos de seguro – Aplicação inicial da IFRS 17 e IFRS 9 – Informação comparativa** - Esta alteração à IFRS 17 refere-se à apresentação de informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da IFRS 17.

A emenda adiciona uma opção de transição que permite que uma entidade aplique um ‘overlay’ na classificação de um ativo financeiro no(s) período(s) comparativo(s) apresentado(s) na aplicação inicial da IFRS 17. O ‘overlay’ permite que todos os ativos financeiros, incluindo aqueles mantidos em relação a atividades não relacionadas a contratos dentro do âmbito da IFRS 17 ser classificado, instrumento a instrumento, no(s) período(s) comparativo(s) de forma alinhada com a forma como a entidade espera que esses ativos sejam classificados na aplicação inicial da IFRS 9.

Estas normas não foram ainda adotadas (“endorsed”) pela União Europeia e, como tal, não foram aplicadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.2 Princípios de Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da **Empresa** e das suas subsidiárias.

As participações financeiras em empresas nas quais o **Grupo** detém o controlo (“subsidiária”) ou seja, está exposto, ou tem direito, a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e tem a capacidade de afetar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades da participada, foram incluídas nestas demonstrações financeiras consolidadas pelo método de consolidação integral. As empresas consolidadas pelo método de consolidação integral encontram-se detalhadas na Nota 8.

O capital próprio e o resultado líquido correspondentes à participação de terceiros nas empresas subsidiárias são apresentados separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados por naturezas e do rendimento integral, respetivamente, na rubrica “Interesses não controlados”. Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos interesses não controlados são imputados aos mesmos.

O Grupo aplica o método da compra para contabilizar a aquisição de subsidiárias. O custo de aquisição é mensurado pelo justo valor dos bens entregues, dos instrumentos de capital emitidos e dos passivos incorridos, ou assumidos na data de aquisição.

Os ativos e passivos de cada empresa do **Grupo** inicialmente mensurados ao seu justo valor na data de aquisição tal como previsto na IFRS 3. Qualquer excesso do custo de aquisição face ao justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos é reconhecido como goodwill. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um proveito do exercício.

Os custos de transação diretamente atribuíveis às combinações empresariais são imediatamente reconhecidos nos resultados.

Os interesses não controlados incluem a proporção dos terceiros no justo valor dos ativos e passivos identificáveis à data de aquisição das subsidiárias.

As subsidiárias são consolidadas, pelo método integral, a partir da data em que o controlo é transferido para o **Grupo**. Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo **Grupo**, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios na rubrica Resultados transitados. Quando à data de aquisição do controlo o **Grupo** já detém uma participação adquirida previamente, o justo valor dessa participação concorre para a determinação do goodwill ou goodwill negativo.

No caso de alienações de participações das quais resulte a perda de controlo sobre uma subsidiária, qualquer participação remanescente é reavaliada ao valor de mercado na data da venda e o ganho ou perda resultante dessa reavaliação é registado por contrapartida de resultados, assim como o ganho ou perda resultante dessa alienação. Transações subsequentes de alienação ou aquisição de participações a interesses não controlados, que não implicam alteração do controlo, não resultam no reconhecimento de ganhos, perdas ou goodwill, sendo qualquer diferença apurada entre o valor da transação e o valor contabilístico da participação transacionada, reconhecida no Capital próprio, em Outros instrumentos de Capital próprio.

Os resultados das subsidiárias adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da sua aquisição ou data de exercício do controlo até à data da sua venda.

Sempre que necessário são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das subsidiárias para adequar as suas políticas contabilísticas às usadas pelo **Grupo**. As transações (incluindo as eventuais mais e menos-valias derivadas de alienações entre empresas do **Grupo**), os saldos e os dividendos distribuídos entre empresas do **Grupo** são eliminados no processo de consolidação.

Os investimentos em empresas associadas e empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial (nota 2.10).

2.3 Relato por segmentos

O **Grupo** apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente.

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8, um segmento operacional é uma componente do **Grupo**:

- (i) que desenvolve atividades de negócio de que pode obter réditos e incorrer em gastos;
- (ii) cujos resultados operacionais são regularmente revistos pelo principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo (*“chief operating decision maker”*) para efeitos da tomada de decisões sobre a imputação de recursos ao segmento e da avaliação do seu desempenho; e
- (iii) relativamente à qual esteja disponível informação financeira distinta.

O **Grupo** não aplicou o critério de agregação previsto no parágrafo 12 da IFRS 8.

2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional do **Grupo** e da **Empresa**) são registadas às taxas de câmbio em vigor na data da transação. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. As quantias escrituradas dos itens não monetários registados ao custo histórico denominados em moeda estrangeira não são atualizadas.

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transações e as vigentes na data da cobrança, pagamentos ou na data do balanço, são reconhecidas nos resultados do período.

Os elementos incluídos na Demonstração da Posição financeira de cada entidade do **Grupo** incluídas no perímetro de consolidação (nota 8) são mensurados utilizando a moeda do ambiente económico em que a entidade opera (moeda funcional). Os ativos e passivos do Grupo expressos em moeda diferente da moeda de apresentação do Grupo (Euro) são transpostos utilizando as taxas de câmbio de fecho do período, e a taxa de câmbio médio no caso da conversão dos resultados.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão dos saldos e das demonstrações financeiras em moeda estrangeira foram as seguintes:

	2020		2021	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN) ⁽¹⁾	91,05000	79,78167	71,58000	76,35417
Dólar dos USA (USD) ⁽¹⁾	1,22710	1,14700	1,13260	1,18156
Direitos de saque especial (DTS) ⁽²⁾	1,18400	1,18347	1,23748	1,23720

⁽¹⁾ Fonte: Banco de Portugal

⁽²⁾ Fonte: Banco Deutsche Bundesbank

2.5 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzidos de depreciações acumuladas e perdas de imparidade, quando aplicável. O custo de aquisição inclui: (i) o preço de compra do ativo; (ii) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (iii) os custos estimados de desmantelamento, remoção dos ativos e restauração do local (Notas 2.22 e 33).

As depreciações dos ativos tangíveis, deduzidos do seu valor residual, são calculadas de acordo com o método da linha reta (quotas constantes), a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil dos ativos, a qual é determinada em função da utilidade esperada. As taxas de depreciação praticadas correspondem, em média, às seguintes vidas úteis estimadas para as diversas classes de ativos:

	Anos de vida útil
Edifícios e outras construções	10 – 50
Equipamento básico	4 – 10
Equipamento de transporte	4 – 7
Ferramentas e utensílios	4
Equipamento administrativo	3 – 10
Outros ativos fixos tangíveis	5 – 10

Os terrenos não são depreciados.

A depreciação cessa quando os ativos passam a ser classificados como detidos para venda.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam ativos fixos tangíveis ainda em fase de construção/ produção, encontrando-se registados ao custo de aquisição ou produção. Estes ativos são depreciados a partir do mês em que se encontrem em condições de ser utilizados nos fins pretendidos.

Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como gastos do período em que são incorridos. As grandes reparações que originem acréscimo de benefícios ou de vida útil esperada são registadas como ativos fixos tangíveis e depreciadas às taxas correspondentes à vida útil esperada. A componente substituída é identificada e abatida.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos fixos tangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação de ativos”.

2.6 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas de imparidade, quando aplicável. Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para o **Grupo** e para a **Empresa** e que os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis compreendem essencialmente despesas com patentes, *software* (sempre que este é separável do *hardware* e esteja associado a projetos em que seja quantificável a geração de benefícios económicos futuros), licenças e outros direitos de uso. Também incluem as despesas de desenvolvimento dos projetos de I&D sempre que se demonstre a intenção e a capacidade técnica para completar esse desenvolvimento, a fim de o mesmo estar disponível para comercialização ou uso. As despesas de investigação, efetuadas na procura de novos conhecimentos técnicos ou científicos ou na busca de soluções alternativas, são reconhecidas em resultados quando incorridas.

Os ativos intangíveis são amortizados pelo método das quotas constantes, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil estimada, que se situa num período que varia entre 3 e 20 anos:

	Anos de vida útil
Projetos de desenvolvimento	3
Propiedade industrial	3 – 20
Software	3 – 10

Exceção para os ativos respeitantes a propriedade industrial e outros direitos, que são amortizados durante o período de tempo em que tem lugar a sua utilização exclusiva e, para os ativos intangíveis com vida útil indefinida, que não são objeto de amortização, sendo sujeitos a testes de imparidade com uma periodicidade anual, e sempre que haja uma indicação de que possam estar em imparidade.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos intangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação de ativos”.

2.7 Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são as propriedades (terreno ou edifícios) detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa** para obterem rendas ou para valorização do capital ou para ambas, e não para:

- a) uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços ou para finalidades administrativas; ou
- b) venda no curso ordinário do negócio.

As propriedades de investimento compreendem essencialmente imóveis que o **Grupo** e a **Empresa** desafetaram do uso na prestação dos seus serviços e que detêm para obterem rendas ou valorização de capital.

Uma propriedade de investimento é mensurada inicialmente pelo seu custo de aquisição ou produção, incluindo os custos de transação que lhe sejam diretamente atribuíveis. Após o reconhecimento inicial as propriedades de investimento são mensuradas ao custo deduzido de depreciações e perdas de imparidade acumuladas, quando aplicável.

As taxas de depreciação consideradas são compreendidas entre 10 e 50 anos.

O **Grupo** e a **Empresa** providenciam anualmente avaliações dos ativos classificados como propriedades de investimento para determinar eventuais imparidades e proceder à respetiva divulgação do justo valor.

Os custos incorridos relacionados com propriedades de investimento, nomeadamente, manutenções, reparações, seguros e impostos sobre propriedades são reconhecidos como um gasto no período a que se referem. As beneficiações relativamente às quais existem expectativas de que irão gerar benefícios económicos futuros adicionais são capitalizadas.

2.8 Imparidade de ativos tangíveis e intangíveis, exceto goodwill

O **Grupo** e a **Empresa** efetuam avaliações de imparidade dos seus ativos fixos tangíveis e intangíveis sempre que ocorra algum evento ou alteração que indique que o montante pelo qual o ativo se

encontra registado possa não ser recuperado. Em caso da existência de tais indícios, procede-se à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a extensão da perda por imparidade. Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. O justo valor é o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo numa transação ordenada entre participantes no mercado à data da mensuração. O valor de uso decorre dos fluxos de caixa futuros estimados e descontados do ativo durante a vida útil esperada. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados reflete o valor atual do capital e o risco específico do ativo.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa seja superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada na Demonstração dos resultados por naturezas.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em períodos anteriores é registada quando há evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas já não existem ou diminuíram, sendo reconhecida na demonstração dos resultados por naturezas. Contudo, a reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de depreciações ou amortizações) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em anos anteriores.

2.9 Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição face ao justo valor líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de cada entidade adquirida e incluída na consolidação pelo método integral, ou subsidiária, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3 (Revista) – Concentração de Atividades Empresariais.

O *goodwill* não é amortizado, mas sujeito a testes de imparidade. Na análise da imparidade do *goodwill*, o mesmo é adicionado à unidade ou unidades geradoras de caixa a que respeita. O valor de uso é determinado pela atualização dos fluxos de caixa futuros estimados da unidade geradora de caixa. O valor recuperável das unidades geradoras de caixa às quais o *goodwill* é afeto, é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias de avaliação, suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos do negócio. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados corresponde à WACC antes de impostos (“*Weighted Average Cost of Capital*”) estimada a partir das taxas e estruturas de capital de entidades do sector. Os testes de imparidade são realizados à data de cada relato financeiro ou mais cedo se forem identificados indicadores de risco de imparidade.

As perdas por imparidade relativas ao *goodwill* não são reversíveis.

Na venda ou perda de controlo de unidades geradoras de caixa, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação das perdas ou ganhos de capital.

2.10 Concentração de atividades empresariais

Empresas Subsidiárias e Associadas

Os investimentos financeiros em empresas subsidiárias e associadas encontram-se registados na demonstração da posição financeira consolidada e individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10 e 11), respetivamente.

Uma empresa subsidiária é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce controlo. Presume-se a existência de controlo quando o **Grupo** e/ou a **Empresa** está exposto, ou tem o direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento na participada e tem a capacidade de influenciar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades relevantes da participada independentemente da percentagem que detém sobre os seus capitais próprios.

Por outro lado, uma empresa associada é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto, o que em geral acontece quando a participação financeira se situa entre os 20% e os 50% dos direitos de voto.

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são registadas inicialmente pelo seu custo e posteriormente ajustadas pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas subsidiárias e associadas por contrapartida de “Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de “Outro rendimento integral” e pelos dividendos recebidos.

Adicionalmente, as participações em subsidiárias e associadas poderão igualmente ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade. Quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade, é realizada uma avaliação, sendo registadas como gastos na Demonstração dos resultados, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

O excesso do custo de aquisição face ao justo valor de ativos e passivos identificáveis da subsidiária e/ou associada na data de aquisição é considerado *goodwill* relativo à mesma e incluído no valor do investimento financeiro em subsidiárias e/ou associadas. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um rendimento do exercício na rubrica de “Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, após confirmação do justo valor atribuído.

Quando as perdas em empresas subsidiárias e/ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** e/ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária e/ou associada, caso em que é registada uma provisão (nota 2.22).

Quando as perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir são objeto de reversão, à exceção das perdas por imparidade sobre o *goodwill*.

Os dividendos recebidos de empresas subsidiárias e associadas são registados como uma diminuição do valor dos “Investimentos em subsidiárias” e “Investimentos em associadas”, respetivamente.

Os ganhos e perdas não realizados em transações com subsidiárias e associadas são eliminados proporcionalmente ao interesse do **Grupo** na subsidiária e/ou associada, por contrapartida do investimento nessa mesma entidade. As perdas não realizadas são similarmente eliminadas, mas somente até ao ponto em que a perda não evidencie que o ativo transferido esteja em situação de imparidade.

Empresas controladas conjuntamente

Os investimentos em empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial. A classificação destes investimentos é determinada pela existência de um acordo contratual que demonstra e regula o controlo da empresa. De acordo com o método de equivalência patrimonial, os investimentos são registados inicialmente ao custo e ajustado posteriormente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente por contrapartida de “Ganhos/perdas

em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”, e por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de “Outro rendimento integral” e pelos dividendos recebidos.

Adicionalmente, os investimentos em entidades conjuntamente controladas podem ser ajustados através do reconhecimento de perdas de imparidade. Sempre que houver indícios que os ativos possam estar em imparidade, uma avaliação é realizada e caso exista perda por imparidade é registado como gasto nas demonstrações financeiras, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

Quando a quota-parte das perdas atribuídas ao **Grupo** é equivalente ou excede o valor da participação financeira nas empresas controladas conjuntamente, o Grupo reconhece perdas adicionais se tiver assumido obrigações, ou caso tenha efetuado pagamentos em benefício das entidades controladas conjuntamente.

Os ganhos e perdas não realizáveis nas transações com entidades conjuntamente controladas são eliminados na proporção dos interesses do **Grupo** na entidade, registando esse movimento no respetivo investimento que detém. As perdas não realizáveis são também eliminadas, mas apenas até ao ponto em que as perdas não signifiquem que o ativo transferido esteja em imparidade.

No caso de concentrações de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam o método da comunhão de interesses (*Book Value Method* ou *Predecessor Accounting Method*), não sendo reconhecido qualquer goodwill.

Uma combinação de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum é uma combinação na qual as empresas ou negócios adquiridos são, em última instância, controlados pela(s) mesma(s) entidades(s), antes e depois da concentração.

Pela aplicação do *Book-Value Method*, a entidade adquirente deve reconhecer os ativos adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos pelo respetivo custo, não necessitando de efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existindo qualquer reconhecimento de goodwill (ou goodwill negativo) ou impacto em resultados nas demonstrações financeiras individuais de ambas as entidades.

2.11 Ativos financeiros

Classificação, reconhecimento inicial e mensuração subsequente

No momento do seu reconhecimento inicial, os ativos financeiros são classificados numa das seguintes categorias:

- i) Ativos financeiros ao custo amortizado;
- ii) Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral; ou
- iii) Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.

A classificação é efetuada tendo em consideração os seguintes aspetos:

- i) o modelo de negócio do **Grupo** para a gestão do ativo financeiro; e
- ii) as características dos fluxos de caixa contratuais do ativo financeiro.

Avaliação do Modelo de Negócio

O **Grupo** procede a uma avaliação do modelo de negócio no qual o instrumento financeiro é detido, ao nível do *portfolio*, dado que esta abordagem reflete da melhor forma como os ativos são geridos e

como a informação é disponibilizada aos órgãos de gestão. A informação considerada nesta avaliação incluiu:

- as políticas e objetivos estabelecidos para o *portfolio* e a operacionalidade prática dessas políticas, incluindo a forma como a estratégia de gestão se foca no recebimento de juros contratualizados ou na realização de *cash flows* através da venda dos ativos;
- a forma como a performance do *portfolio* é avaliada e reportada aos órgãos de gestão do **Grupo**;
- a avaliação dos riscos que afetam a performance do modelo de negócio (e dos ativos financeiros detidos no âmbito desse modelo de negócio) e a forma como esses riscos são geridos;
- a frequência, volume e periodicidade das vendas nos períodos anteriores, os motivos para as referidas vendas e as expectativas sobre as vendas futuras. Contudo, a informação sobre as vendas não deverá ser considerada isoladamente, mas como parte de uma avaliação global da forma como o **Grupo** estabelece objetivos de gestão dos ativos financeiros e de como os *cash flows* são obtidos;
- e
- Avaliação se os *cash flows* contratuais correspondem somente ao recebimento de capital e juros (*SPPI - Solely Payments of Principal and Interest*).

Para efeitos desta avaliação, “capital” é definido como o justo valor do ativo financeiro no seu reconhecimento inicial. “Juro” é definido como a contrapartida pelo valor temporal do dinheiro, pelo risco de crédito associado ao montante em dívida durante um determinado período de tempo e para outros riscos e custos associados à atividade (ex. risco de liquidez e custos administrativos), bem como uma margem de lucro.

Na avaliação dos instrumentos financeiros em que os *cash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito de o **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default – “non-recourse asset”*); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

Reclassificação entre categorias de instrumentos financeiros

Se o **Grupo** alterar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, o que se espera que ocorra de forma pouco frequente e excepcional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - “Instrumentos financeiros”. A reclassificação é aplicada prospectivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 – “Instrumentos financeiros”, não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio cujo objetivo principal é a detenção de ativos para recolha dos seus fluxos de caixa contratuais; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

A categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” inclui aplicações em instituições de crédito, crédito a clientes, títulos de dívida geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais (obrigações de dívida pública e obrigações emitidas por empresas) e contas a receber.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

As aplicações em instituições de crédito e os créditos a clientes são reconhecidos na data em que os fundos são disponibilizados à contraparte (*settlement date*). Os títulos de dívida são reconhecidos na data da negociação (*trade date*), ou seja, na data em que o **Grupo** se compromete a adquiri-los.

Os ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado. Adicionalmente, estão sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperadas, as quais são registadas por contrapartida da rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários”.

Os juros dos ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos na rubrica “Margem financeira”, com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.23.

Os ganhos ou perdas geradas no momento do seu desreconhecimento são registadas na rubrica “Ganhos /(perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado”, na rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários” e “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” no caso das contas a receber.

2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio em que o objetivo é a recolha dos seus fluxos de caixa contratuais e a venda desse ativo financeiro; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

Adicionalmente, no reconhecimento inicial de um instrumento de capital, que não seja detido para negociação, nem uma retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3, o **Grupo** pode optar irrevogavelmente por classificá-lo na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” (FVOCI). Esta opção é exercida numa base casuística, investimento a investimento e está apenas disponível para os instrumentos financeiros que cumpram a definição de instrumentos de capital prevista na IAS 32, não podendo ser utilizada para os instrumentos financeiros cuja classificação como instrumento de capital

na esfera do emitente seja efetuada ao abrigo das exceções previstas nos parágrafos 16A a 16D da IAS 32.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral e, no momento da sua alienação, os respetivos ganhos ou perdas acumuladas em outro rendimento integral são reclassificados para uma rubrica específica de resultados designada “Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral”.

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral estão também sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperada. As perdas por imparidade estimadas são reconhecidas em resultados, na rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros bancários”, por contrapartida de outro rendimento integral, e não reduzem a quantia escriturada do ativo financeiro no balanço.

Os juros, prémios ou descontos dos ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos na rubrica “Margem financeira” com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.23.

Os instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral. Os dividendos são reconhecidos em resultados quando for atribuído o direito ao seu recebimento.

Não é reconhecida imparidade para instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral, sendo os respetivos ganhos ou perdas acumuladas registadas em variações de justo valor transferidos para Resultados transitados no momento do seu desreconhecimento.

2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de resultados” (FVTPL) se o modelo de negócio definido pelo **Grupo** para a sua gestão ou as características dos seus fluxos de caixa contratuais não cumprirem as condições acima descritas para ser mensurada ao custo amortizado (2.11.1), nem ao justo valor através de outro rendimento integral (FVOCI) (2.11.2).

Os ativos financeiros detidos para negociação ou gestão e cuja performance é avaliada numa base de justo valor são mensurados ao FVTPL em virtude de não serem detidos nem para a recolha de fluxos de caixa contratuais nem para venda desses ativos financeiros.

Adicionalmente, o **Grupo** pode designar irrevogavelmente um ativo financeiro, que cumpra os critérios para ser mensurado ao custo amortizado ou o FVOCI, ao justo valor através de resultados, no momento do seu reconhecimento inicial, se tal eliminar ou reduzir significativamente uma incoerência na mensuração ou no reconhecimento (*accounting mismatch*), que de outra forma resultaria da mensuração de ativos ou passivos ou do reconhecimento de ganhos e perdas sobre os mesmos em diferentes bases.

2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros

- i) O **Grupo** desreconhece um ativo financeiro quando, e apenas quando:
- os direitos contratuais aos fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro expiram; ou
 - transfere o ativo financeiro tal como definido nos pontos ii) e iii) abaixo e a transferência satisfaz as condições para o desreconhecimento de acordo com o ponto iv).
- ii) O **Grupo** transfere um ativo financeiro se, e apenas se, se verificar uma das situações seguintes:
- transferir os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro; ou
 - reter os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).
- iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:
- o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
 - o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
 - o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.
- iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:
- se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
 - se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
 - se o **Grupo** não transferir nem reter substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, deve determinar se reteve o controlo do ativo financeiro. Neste caso:
 - se o Grupo não reteve o controlo, deve desreconhecer o ativo financeiro e reconhecer separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência; e
 - se o Grupo reteve o controlo, deve continuar a reconhecer o ativo financeiro na medida do seu envolvimento continuado no ativo financeiro.
- v) A transferência dos riscos e benefícios referida no ponto anterior é avaliada por comparação da exposição do **Grupo**, antes e depois da transferência, à variabilidade das quantias e momentos de ocorrência dos fluxos de caixa líquidos resultantes do ativo transferido.
- vi) A questão de saber se o **Grupo** reteve ou não o controlo (ver ponto iv acima) do ativo transferido depende da capacidade daquele que recebe a transferência para vender o ativo. Se aquele que

recebe a transferência tiver capacidade prática para vender o ativo na sua totalidade a um terceiro não relacionado e for capaz de exercer essa capacidade unilateralmente e sem necessitar de impor restrições adicionais à transferência, considera-se que a entidade não reteve o controle. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controle.

2.11.5 Crédito abatido ao ativo ("*write-off*")

O **Grupo** reconhece um crédito abatido ao ativo quando não tem expectativas razoáveis de recuperar um ativo na sua totalidade ou parcialmente. Este registro ocorre após todas as ações de recuperação desenvolvidas pelo **Grupo** se revelarem infrutíferas. Os créditos abatidos ao ativo são registrados em contas extrapatrimoniais.

2.11.6 Modificação dos ativos financeiros

Se as condições de um ativo financeiro forem modificadas, o **Grupo** avalia se os fluxos de caixa do ativo modificado são substancialmente diferentes.

Se os fluxos de caixa forem substancialmente diferentes, os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo financeiro original são considerados expirados e aplicam-se os princípios descritos na nota 2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros.

Se a modificação de um ativo financeiro mensurado ao custo amortizado ou ao FVOCI não resultar no desreconhecimento do ativo financeiro, então o **Grupo** recalcula em primeiro lugar o valor contábilístico bruto do ativo financeiro aplicando a taxa de juro efetiva original do ativo e reconhece o ajustamento resultante como ganho ou perda de modificação em resultados. Para ativos financeiros com taxa variável, a taxa de juro efetiva original usada para calcular o ganho ou a perda da modificação é ajustada para refletir as condições atuais do mercado no momento da modificação. Quaisquer custos ou comissões incorridas e comissões recebidas como parte da modificação ajustam o valor contábilístico bruto do ativo financeiro modificado e são amortizados durante o prazo remanescente do ativo financeiro modificado.

2.12 Capital

Um instrumento é classificado como instrumento de capital quando não existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal, evidenciando um interesse residual nos ativos de uma entidade após a dedução de todos os seus passivos.

Custos diretamente atribuíveis à emissão de instrumentos de capital são registrados por contrapartida do capital próprio como uma dedução ao valor da emissão. Valores pagos e recebidos pelas compras e vendas de instrumentos de capital são registrados no capital próprio, líquidos dos custos de transação.

Os custos com uma emissão de capital próprio que não se concluiu são reconhecidos como gasto.

As distribuições efetuadas por conta de instrumentos de capital são deduzidas ao capital próprio como dividendos quando declaradas.

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição, como uma redução do capital próprio, na rubrica "Ações próprias" sendo os ganhos ou perdas inerentes à sua alienação registrados em "Outras reservas".

Quando alguma empresa subsidiária adquire ações da empresa-mãe (ações próprias) o pagamento, que inclui os gastos incrementais diretamente atribuíveis, é deduzido ao capital próprio atribuível aos detentores do capital da empresa-mãe até que as ações sejam canceladas, reemitidas ou alienadas.

Quando tais ações são subsequentemente vendidas ou reemitidas, qualquer recebimento, líquido de gastos de transação diretamente atribuíveis e de impostos, é refletido no capital próprio dos detentores do capital da empresa, em outras reservas.

A extinção de ações próprias é refletida nas demonstrações financeiras como uma redução do Capital social e na rubrica Ações próprias, pelo valor nominal e de aquisição, respetivamente, sendo o diferencial apurado entre os dois montantes registado em Outras reservas.

2.13 Passivos financeiros

Um instrumento é classificado como passivo financeiro quando existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal.

Financiamentos obtidos

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido, líquido de despesas com a emissão, o qual corresponde ao respetivo justo valor nessa data. Subsequentemente, são mensurados pelo método do custo amortizado, sendo os correspondentes encargos financeiros calculados de acordo com a taxa de juro efetiva e, contabilizados em resultados de acordo com o pressuposto da especialização dos exercícios, encontrando-se os montantes vencidos e não liquidados à data do balanço, classificados na rubrica de “Financiamentos obtidos” (Nota 31).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos futuros durante a vida esperada do instrumento financeiro para a quantia escriturada líquida do passivo financeiro.

Para determinados fornecedores e mediante o seu acordo, o **Grupo** recorre ao pagamento dos montantes devidos, através de instituições financeiras suas parceiras, em modalidade de *confirming*. Face à sua natureza, os saldos são reconhecidos em “Financiamentos Obtidos” até à sua efetiva liquidação junto da instituição financeira. As linhas de crédito e outros produtos de natureza financeira, como o *confirming* representam reservas de liquidez de curto prazo.

Contas a pagar

As contas a pagar classificadas como passivo corrente são registadas pelo seu valor nominal, o que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

As contas a pagar classificadas como passivo não corrente, para as quais não exista uma obrigação contratual pelo pagamento de juros, são mensuradas inicialmente ao valor descontado e subsequentemente pelo respetivo custo amortizado, determinado de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

As contas a pagar (saldos de fornecedores e outros credores) são responsabilidades respeitantes à aquisição de mercadorias ou serviços, no decurso normal das suas atividades. Se o pagamento for devido dentro de um ano ou menos são classificadas como passivo corrente. Caso contrário são classificadas como passivos não correntes.

Instrumentos financeiros derivados

Os instrumentos financeiros derivados são registados ao justo valor na data em que o Grupo negocia os contratos e são subsequentemente mensurados ao justo valor. O justo valor é obtido através de

preços de mercado cotados em mercados ativos, incluindo transações de mercado recentes, e modelos de avaliação, nomeadamente: modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de valorização de opções. Os derivados são considerados como ativos quando o seu justo valor é positivo e como passivos quando o seu justo valor é negativo. Os resultados de reavaliação são reconhecidos em “Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados”.

Certos derivados embutidos em outros instrumentos financeiros, como seja a indexação da rentabilidade de instrumentos de dívida ao valor das ações ou índices de ações, são bifurcados e tratados como derivados separados, quando o seu risco e características económicas não sejam claramente relacionadas com os do contrato hospedeiro e este não seja mensurado ao justo valor com variações reconhecidas em resultados. Estes derivados embutidos são mensurados ao justo valor, com as variações subsequentes reconhecidas na demonstração de resultados.

Os derivados são também registados em contas extrapatrimoniais pelo seu valor teórico (valor notional).

Passivos financeiros bancários não derivados

Os passivos financeiros bancários não derivados incluem essencialmente os recursos de clientes. Estes passivos financeiros são registados (i) inicialmente pelo seu justo valor deduzido dos custos de transação incorridos e (ii) subsequentemente ao custo amortizado, com base no método da taxa efetiva.

O **Grupo** procede ao desreconhecimento de passivos financeiros quando estes são cancelados, extintos ou expiram.

2.14 Compensação de instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o seu valor líquido é apresentado demonstração da posição financeira consolidada quando existe a possibilidade legal de compensar os valores reconhecidos e existe a intenção de os liquidar em base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

2.15 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos aos membros executivos do Conselho de administração e aos quadros dirigentes dos CTT ao abrigo de Planos de remuneração de longo prazo são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, os benefícios concedidos a serem liquidados com base em ações próprias (instrumentos de capital próprio), são reconhecidos pelo justo valor na data de atribuição.

Dado que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos empregados, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio.

O justo valor determinado na data da atribuição do benefício é reconhecido como custo de forma linear ao longo do período em que o mesmo é adquirido pelos beneficiários, decorrente de prestação de serviços, com o correspondente aumento no capital próprio.

Quando a liquidação é efetuada em numerário, o valor dessas responsabilidades é determinado no momento da sua atribuição e posteriormente atualizado, no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte. A responsabilidade é registada em “Gastos com pessoal” e “Outros passivos”, de forma linear entre a data da atribuição e a data de vencimento, na proporção do tempo decorrido entre essas datas.

2.16 Operações de titularização

O **Grupo** tem em curso três operações de titularização de crédito ao consumo (Ulisses Finance No.1, Chaves Funding No.8 e Ulisses Finance No.2) e uma operação de titularização de locação financeira (Fénix 1), em que foi originador dos ativos titularizados. Relativamente às operações Ulisses Finance No.1, Chaves Funding No.8 e Ulisses Finance No.2 o Grupo manteve o controlo sobre os ativos e passivos na medida em que adquiriu as suas tranches residuais. Estas entidades são consolidadas nas demonstrações financeiras do Grupo de acordo com a política contabilística 2.2.

Adicionalmente o **Grupo** é investidor único na operação de titularização Next Funding No.1, que tem como ativo subjacente os saldos dos cartões de crédito originados pelo cartão de crédito Universo emitido pela Sonae Financial Services. Esta entidade é consolidada nas demonstrações financeiras do Grupo de acordo com a política contabilística 2.2.

2.17 Imparidade de ativos financeiros

Perdas por imparidade

O **Grupo** determina as perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. Para este efeito, as operações são classificadas num dos seguintes três *stages*:

- *Stage 1*: são classificadas neste *stage* as operações em que não se verifica um aumento significativo no risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas que resultem de um evento de *default* que poderá ocorrer num período de 12 meses após a data de reporte (perdas de crédito esperadas a 12 meses).
- *Stage 2*: são classificadas neste *stage* as operações em que se verifica um aumento significativo do risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial, mas que não estão em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas resultantes de eventos de *default* que poderão ocorrer ao longo do período de vida residual esperado das operações (perdas de crédito esperadas “*lifetime*”).
- *Stage 3*: são classificadas neste *stage* as operações em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem a perdas de crédito esperadas “*lifetime*”. São igualmente classificadas em *stage 3* as operações de crédito adquiridas ou originadas em situação de imparidade (*Purchased or Originated Credit-Impaired – POCI*).

Informação forward looking

Para os modelos baseados em histórico, nomeadamente os aplicáveis ao Crédito Auto, está prevista a utilização de uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*. Neste caso foram selecionados o Produto Interno Bruto, a Taxa de Desemprego e o Índice Harmonizado de Preços no Consumidor.

À data de referência, e fruto da última revisão do Modelo esta componente não estava a ser aplicada uma vez que não se verificaram relações estatísticas explicativas e intuitivas entre estas variáveis e o comportamento do histórico utilizado.

Aumento significativo de risco de crédito (SICR)

Atividade bancária

O aumento significativo do risco de crédito (SICR) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto, independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage 2* quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*); ou
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

Atividade não bancária

Um aumento significativo no risco de crédito ocorre se existir evidência objetiva que um ativo financeiro está em imparidade, pela existência de dados observáveis, nomeadamente, sobre os seguintes eventos de perda: dificuldade financeira significativa do devedor; reestruturação de um valor em dívida ao **Grupo** em termos que não seria executado de outra forma; quebra contratual, devido à irrecuperabilidade ou atraso nos pagamentos de juros ou capital; se for provável que o devedor entrará em falência, entre outros fatores.

Definição de ativos financeiros em default e em situação de imparidade

São considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*; e
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Análise individual

São objeto de análise individual os Clientes que se encontrem numa das seguintes condições:

- Clientes particulares do Banco CTT com exposições superiores a 500.000 Euros;
- Exposições a instituições de crédito, entidades soberanas, bancos centrais ou a empresas através de títulos de dívida que estejam em *stage 2* ou *3*;
- Clientes da 321 Crédito com produto de factoring;
- Clientes com produto de locação mobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 70.000 Euros; e
- Clientes com produto de locação imobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 75.000 Euros ou cujo rácio LTV seja superior a 50% ou inexistente.

Estimativa das perdas de crédito esperadas - Análise coletiva

As operações que não são sujeitas a análise individual de imparidade são agrupadas tendo em conta as suas características de risco e sujeitas a análise coletiva de imparidade. A carteira de crédito do **Grupo** encontra-se dividida por graus de risco internos e de acordo com os seguintes segmentos:

Ativos financeiros

Oferta de retalho	Crédito hipotecário	Consiste na oferta de crédito à habitação do Banco que têm um imóvel residencial como colateral, independente do grau de conclusão da sua construção
	Descobertos	Inclui a oferta de descobertos bancários do Banco e as ultrapassagens de crédito
	Crédito Automóvel	Inclui a oferta de crédito automóvel de usados com reserva de propriedade da 321 Crédito
	Cartões de crédito	Inclui a oferta do Cartão de crédito Universo
Soberanos		Os títulos de dívida pública da zona euro e as exposições obtidas através do contrato de cessão de créditos
Corporate		Os depósitos e aplicações noutras ICs, outros financiamentos concedidos a OICs e os títulos de dívida corporate
Outros		Diversos portfolios <i>legacy</i> da 321 Crédito em fase de <i>run-off</i>

As perdas de crédito esperadas tratam-se de estimativas de perdas de crédito que são determinadas da seguinte forma:

- ativos financeiros sem sinais de imparidade à data de reporte: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber;
- ativos financeiros com sinais de imparidade à data de reporte: a diferença entre o valor bruto contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa estimados;
- compromissos de crédito não utilizados: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais resultantes caso o compromisso seja realizado e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber.

Os principais inputs utilizados para a mensuração das perdas de crédito esperadas numa base coletiva, incluem as seguintes variáveis:

- Probabilidade de incumprimento ("*Probability of Default*" – PD);
- Perda dado o incumprimento ("*Loss Given Default*" – LGD); e
- Exposição dado o incumprimento ("*Exposure at Default*" – EAD).

Estes parâmetros são obtidos através de modelos internos, e outros dados históricos relevantes, tendo em conta modelos regulamentares já existentes adaptados em função dos requisitos da IFRS 9.

As PD são calculadas com base em históricos, quando disponíveis ou *benchmarks*, nos restantes casos. Caso exista uma alteração do grau de risco da contraparte ou da exposição, a estimativa da PD associada também varia. As PD's são calculadas considerando as maturidades contratuais das exposições.

O **Grupo** recolhe indicadores de performance e *default* acerca das suas exposições de risco de crédito com análises por tipos de clientes e produtos.

A LGD é a magnitude da perda que se espera que ocorra caso a exposição entre em incumprimento. O **Grupo** estima os parâmetros de LGD com base em *benchmarks* e com base no histórico de recuperação, para os segmentos que existe. No caso de contratos garantidos por imóveis, os rácios de LTV (*loan-to-value*) são um parâmetro de elevada relevância na determinação da LGD.

A EAD representa a exposição esperada caso a exposição e/ou cliente entre em incumprimento. O **Grupo** obtém os valores da EAD a partir da exposição atual da contraparte e de alterações potenciais ao respetivo valor atual em resultado das condições contratuais. Para compromissos, o valor da EAD

considera tanto o valor de crédito utilizado como a expectativa do valor potencial futuro que poderá ser utilizado de acordo como contrato.

Como descrito anteriormente, com exceção dos ativos financeiros que consideram uma PD a 12 meses por não apresentarem um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** calcula o valor das perdas de crédito esperada tendo em conta o risco de incumprimento durante o período máximo de maturidade contratual do contrato, mesmo que, para efeitos da gestão do risco, seja considerado um período superior. O período contratual máximo será considerado como o período até à data em que o **Grupo** tem o direito de exigir o pagamento ou terminar o compromisso ou garantia.

Para os ativos financeiros “Disponibilidades em outras instituições de crédito”, “Aplicações em Outras Instituições de Crédito” e “Investimentos em títulos” as imparidades são calculadas atribuindo:

- i) uma probabilidade de *default* que deriva do *rating* externo do emitente ou contraparte, respetivamente; e
- ii) uma *Loss Given Default* (LGD) definida pelo **Grupo**, com base em dados da agência de *rating* da Moody's, e consoante estar-se perante uma entidade *Corporate* ou Soberana.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Valores a receber ao abrigo da IFRS 15

Para valores a receber ao abrigo da IFRS 15, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo de imparidade simplificado, aplicando o expediente prático previsto na IFRS 9, segundo o qual aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas, calculadas com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante (2 anos), estimando taxas de perda estimada por empresa e/ou tipologia de cliente para todo o período do ativo, e não apenas para 12 meses. As perdas de crédito esperadas incorporam ainda uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*, neste caso o Produto Interno Bruto.

A **Empresa** e o **Grupo** aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas de valores a receber ao abrigo da IFRS 15, segmentando o cálculo das perdas esperadas em função da empresa e do tipo de cliente, tendo sido consideradas as seguintes matrizes distintas:

- Clientes dos CTT – clientes gerais;
- Clientes dos CTT – operadores estrangeiros;
- Clientes da CTT Contacto;
- Clientes da CTT Expresso – três matrizes distintas em função da segmentação de clientes gerais; e
- Clientes da CTT Expresso - operadores estrangeiros.

As perdas históricas incorridas são revistas de forma a refletir as diferenças entre as condições económicas esperadas e as do período histórico usado.

As perdas esperadas são atualizadas sempre que se verifique uma alteração relevante do risco de crédito na empresa, alterações na tipologia de clientes ou alterações relevantes no negócio ou enquadramento macroeconómico.

2.18 Inventários

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao menor entre o custo de aquisição e o valor de realização líquido, utilizando-se o custo médio ponderado como método de custeio das saídas de armazém.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso de este ser inferior ao custo, são registadas como gastos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas”.

2.19 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas

Os ativos não correntes, são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma venda em vez de o ser através do seu uso continuado. Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda, seja muito provável e o ativo esteja disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) se tenha assumido um compromisso de vender; e (iii) seja expectável que a venda se concretize num período de 12 meses.

Os ativos não correntes classificados como detidos para venda são mensurados ao menor de entre a sua quantia escriturada antes desta classificação e o seu justo valor, deduzido dos custos de venda. Quando o justo valor é inferior à quantia escriturada, a diferença é reconhecida em “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, na Demonstração dos resultados por naturezas.

Os ativos não correntes detidos para venda são apresentados em linha própria da demonstração da posição financeira consolidada.

Os ativos não correntes detidos para venda não são sujeitos a amortização e depreciação.

No âmbito da atividade bancária e no decurso da atividade corrente de concessão de crédito, o **Grupo** incorre no risco de não conseguir que todo o seu crédito seja reembolsado. No caso de créditos com colateral, o **Grupo** procede à execução desses bens em dação/adjudicação para liquidação do crédito concedido.

Por força do disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) os Bancos estão impedidos, salvo autorização concedida pelo Banco de Portugal, de adquirir imóveis que não sejam indispensáveis à sua instalação e funcionamento ou à prossecução do seu objeto social (n.º1 do artigo 112º do RGICSF) podendo, no entanto, adquirir imóveis por reembolso de crédito próprio, devendo as situações daí resultantes serem regularizadas no prazo de 2 anos o qual, havendo motivo fundado, poderá ser prorrogado pelo Banco de Portugal, nas condições que este determinar (art.114º do RGICSF).

Estes ativos são registados, no seu reconhecimento inicial, pelo menor de entre o seu justo valor deduzido dos custos esperados de venda e o valor de balanço do crédito concedido objeto de recuperação (crédito vincendo no caso de contratos de locação financeira). Subsequentemente, estes ativos são mensurados ao menor de entre o valor de reconhecimento inicial e o justo valor deduzido dos custos de venda e não são depreciados.

Sempre que o justo valor líquido dos custos de venda e manutenção (incluindo *haircuts* definidos na tabela de descontos constantes do Anexo II da Carta Circular n.º 2018/0000062) apurado seja inferior ao valor pelo qual o mesmo está reconhecido na Demonstração da posição financeira consolidada do **Grupo**, é registada uma perda por imparidade no montante do decréscimo de valor apurado. As perdas de imparidade são registadas por contrapartida de resultados do exercício. Caso o justo valor líquido dos custos de venda, em momento posterior ao reconhecimento de imparidades, indique um ganho, o

Grupo poderá refletir esse ganho até ao montante máximo da imparidade que tenha sido constituída sobre esse ativo.

As avaliações periódicas dos imóveis são realizadas por peritos avaliadores independentes especializados neste tipo de serviços.

Os resultados das operações descontinuadas são apresentados, em linha própria na Demonstração dos resultados por naturezas, a seguir ao Imposto sobre o rendimento e antes do Resultado líquido do exercício.

Quando o **Grupo** e a **Empresa** estão comprometidos com um plano de venda de uma subsidiária que envolva a perda de controlo sobre a mesma, todos os ativos e passivos dessa subsidiária são classificados como detidos para venda, desde que se cumpram os requisitos referidos anteriormente, ainda que o **Grupo** e a **Empresa** retenham algum interesse residual na subsidiária após a venda.

2.20 Distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos, quando aprovados pelos acionistas em Assembleia Geral da **Empresa** e enquanto não pagos ao acionista, é reconhecida como um passivo.

2.21 Benefícios aos empregados

GRI 201-3

O **Grupo** e a **Empresa** adotam como política contabilística para o reconhecimento das suas responsabilidades pelo pagamento das prestações de cuidados de saúde pós-reforma e outros benefícios, os critérios consagrados na IAS 19, através do método de custeio atuarial “Unidade de crédito projetada” (Nota 32).

Para obtenção da estimativa do valor das responsabilidades (Valor presente da obrigação de benefício definido) e do gasto a reconhecer em cada período, é efetuado anualmente um estudo atuarial por entidade independente de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis. O “Valor presente da obrigação de benefício definido” é registado no passivo na rubrica de “Benefícios aos empregados”.

Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos benefícios pós-emprego são registados em outro rendimento integral no período em que ocorram. Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos outros benefícios de longo prazo são registados na rubrica “Gastos com o pessoal”.

A **Empresa** e o **Grupo** reconhecem na rubrica “Gastos com o pessoal” os custos com serviço corrente e com serviços passados. O juro líquido sobre o passivo é reconhecido como resultado financeiro na rubrica “Gastos e perdas financeiros”.

As Responsabilidades por Serviços Passados são reconhecidas de forma imediata na demonstração dos resultados.

Benefícios pós-emprego - Cuidados de saúde

- Plano IOS

Os trabalhadores subscritores da Caixa Geral de Aposentações (C.G.A.) e os trabalhadores beneficiários da Segurança Social (“S.S.”), (admitidos no quadro efetivo da Empresa após 19 de maio de 1992 e até 31 de dezembro de 2009), podem usufruir dos benefícios, no âmbito dos cuidados de

saúde, previstos no Regulamento das Obras Sociais dos CTT. Tais benefícios são extensíveis a todos os trabalhadores efetivos da Empresa, quer se encontrem no ativo, quer na situação de aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os trabalhadores admitidos na Empresa após 31 de dezembro de 2009, apenas poderão usufruir dos benefícios previstos no Regulamento das Obras Sociais enquanto se mantiverem vinculados à Empresa por um contrato individual de trabalho, não lhe assistindo tal direito na aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os benefícios com cuidados de saúde respeitam, nomeadamente, à comparticipação no custo dos medicamentos, dos serviços médico-cirúrgicos, de enfermagem e de meios auxiliares de diagnóstico e dos serviços hospitalares, conforme estabelecido no Regulamento das Obras Sociais dos CTT.

O financiamento do plano de cuidados de saúde pós-emprego é garantido na sua maior parte pela Empresa e pelos copagamentos dos beneficiários aquando da utilização de determinados serviços, sendo o restante coberto pelas quotas pagas pelos beneficiários.

A adesão ao plano de cuidados de saúde pós-emprego implica o pagamento por parte dos beneficiários titulares (aposentados e reformados) de uma quota correspondente a 2,25% da pensão. Decorrente da alteração ao Plano de Saúde efetuada pela Empresa o montante da quota foi uniformizado passando o mesmo montante a ser pago também por cada familiar inscrito. Em determinadas situações especiais poderá haver isenção do pagamento de quota quer para titulares quer para familiares.

O plano de cuidados de saúde é regulado pelo Regulamento das Obras Sociais dos CTT e a gestão é assegurada pela Gestão Social e da Saúde da Direção de Pessoas e Cultura dos CTT, que por sua vez contratou a Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA (“Médis”), para prestação dos serviços de assistência médica. O contrato com a Médis vigora desde o dia 1 de janeiro de 2015.

As responsabilidades futuras com benefícios pós-emprego decorrentes dos serviços passados dos colaboradores do **Grupo** estão refletidas nas demonstrações financeiras do **Grupo** através do reconhecimento de um passivo específico, não tendo sido constituído qualquer plano ou “*funding arrangement*” para cobertura destas responsabilidades, sendo o seu financiamento efetuado através da atividade regular do **Grupo**.

- Apólice Seguro

Na sequência do Programa de Otimização de Recursos Humanos, iniciado em 2016, a Empresa assegurou aos trabalhadores, como parte integrante do pacote de incentivos, a manutenção de um Plano de Cuidados de Saúde através de um seguro de saúde com idênticas coberturas e copagamentos constantes, em cada momento, no Regulamento de Obras Sociais (ROS), de acordo com os seguintes critérios:

- Trabalhadores com 50 ou mais anos: manutenção dos benefícios de saúde, para o próprio e familiares inscritos conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, com pagamento de quotas no mesmo montante que vinham pagando (2,25% dos seus rendimentos), ou superiores se os futuros rendimentos (no caso de virem a existir) vierem a ser mais elevados, sendo obrigatório a entrega do comprovativo;
- Trabalhadores com menos de 50 anos: manutenção dos benefícios de saúde conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, pelo período de dois anos, ficando isentos do pagamento de quota, após o que não beneficiarão de qualquer solução de saúde a cargo da empresa.

Presentemente, a gestão deste plano é assegurada pela Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA.

- Cuidados Médicos Pós-Reforma - SAMS

A empresa 321 Crédito, S.A. tem como responsabilidade o pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os seus trabalhadores assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para o cálculo são considerados os valores do Anexo III no ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial. Para a contagem de tempo de serviço considerou-se a data de antiguidade no grupo.

Em cada data de relato a empresa mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos nos moldes acima referidos.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2021, havia 137 beneficiários no ativo e 2 pensionistas, a beneficiar deste tipo de cuidados de saúde.

Benefícios pós-emprego – Plano de Pensões

A empresa CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. procede ao pagamento a um grupo fechado de colaboradores da Transporta (empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019) em situação de reforma, de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma pagas pela Segurança Social.

Em cada data de relato o **Grupo** mantém registado uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento de complementos de pensões a empregados da empresa à data em que aquela havia sido adquirida ao Estado Português.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2021, havia 16 beneficiários, a receber este tipo de complemento de pensão de reforma.

Outros benefícios de longo prazo

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são reconhecidas na Demonstração dos resultados, na sua totalidade, no momento de passagem do empregado para aqueles regimes.

- Taxa de assinatura telefónica

Trata-se de um benefício assumido pelos CTT de pagamento da taxa de telefone fixo a um grupo fechado de trabalhadores aposentados e cônjuges sobreviventes (4.050 beneficiários em 31 de dezembro de 2020 e 4.006 beneficiários em 31 de dezembro de 2021), que beneficiavam da mesma em 01/06/2004 no montante de 15,30 Euros mensais. Durante o ano de 2013 o Conselho de Administração dos CTT deliberou substituir este pagamento por uma medida equivalente que se traduziu a partir de 1 de janeiro de 2014, na substituição deste apoio financeiro por uma prestação em espécie.

- Pensões por acidente de serviço

Corresponde essencialmente a responsabilidades com o pagamento de pensões por acidentes em serviço, relativas a trabalhadores subscritores da CGA.

De acordo com a legislação em vigor, no que diz respeito aos trabalhadores subscritores da CGA, são da responsabilidade da Empresa os encargos com pensões que tiverem sido atribuídas a título de reparação de danos resultantes de acidentes em serviço, e dos quais tenha resultado a incapacidade permanente ou morte do trabalhador. O valor destas pensões é atualizado por diploma legal.

As responsabilidades contraídas até 31 de dezembro de 2015 continuarão a ser suportadas pelos CTT. A partir de 1 de janeiro de 2016 os CTT contrataram uma apólice de seguro para cobrir estas responsabilidades tal como já acontece para os trabalhadores da Segurança Social.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 havia 64 e 65 beneficiários, respetivamente, a receber este tipo de pensão.

- Subsídio mensal vitalício (SMV)

Constitui um subsídio previsto no regime jurídico das prestações familiares do D.L. n.º 133-B/97 de 30 de maio, retificado pela Declaração de retificação n.º 15-F/97, de 30 de setembro, alterado pelos D.L. n.º 248/99, de 02 de julho, 341/99 de 25 de agosto, 250/2001 de 21 de setembro e 176/2003, de 02 de agosto.

São beneficiários os trabalhadores no ativo ou aposentados, que tenham descendentes, maiores de 24 anos, portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que se encontrem em situação que os impossibilite de proverem normalmente à sua subsistência pelo exercício de atividade profissional. No caso de se tratar de beneficiários subscritores da CGA, o encargo com o subsídio é da responsabilidade dos CTT.

No entanto, o SMV foi substituído pela Prestação Social para a Inclusão (que se destina a apoiar as pessoas com deficiência/incapacidade nos encargos acrescidos com a deficiência), instituída pelo D.L. n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, prevendo-se que até 31 de dezembro de 2023 deixe de existir e, portanto, de ser pago pelos CTT.

A Prestação Social para a Inclusão é automaticamente atribuída aos titulares do SMV abrangidos pelo sistema de Segurança Social. Contudo, no que se refere aos trabalhadores beneficiários do regime de proteção social convergente, titulares do SMV, a atribuição da Prestação Social de Inclusão não é automática, sendo os trabalhadores obrigados a solicitar a respetiva conversão do SMV, nos termos do n.º 2 do artigo 52º do DL n.º 126-A/2017, de 6 de outubro. Nesta conformidade e com o objetivo de informar os beneficiários destas alterações, a **Empresa** enviou carta aos trabalhadores subscritores da CGA, ex-trabalhadores aposentados CGA e procuradores que dele têm vindo a beneficiar, informando-os que deverão solicitar, junto dos competentes serviços da Segurança Social, a conversão do SMV.

Em 31 de dezembro de 2021 havia 6 beneficiários nestas condições, (6 beneficiários em 31 de dezembro de 2020), a receber um valor mensal de 177,64 Euros, 12 meses por ano e no limite até ao

final de 2023, data em que deixará de ser paga pelos CTT. Este valor é atualizado por Portaria dos Ministérios das Finanças e da Solidariedade e da Segurança Social.

- Prémio de carreira

Ao abrigo da cláusula 69ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, a 321 Crédito, S.A. assumiu o compromisso de, à data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, conceder ao trabalhador um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data. Em caso de morte no ativo, será pago um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva que o trabalhador auferia à data da morte.

Para este efeito, considera-se o salário base, as diuturnidades e todas as componentes extra. Pressupõe-se que as mesmas têm o crescimento salarial superior ao da tabela salarial, de modo a contemplar eventuais progressões.

As diuturnidades são calculadas de acordo com o valor estabelecido no Anexo II do ACT, prevendo-se, inclusivamente, o aumento que resulta do número de anos de serviço.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho

Na esfera da 321 Crédito, em caso de morte resultante de um acidente de trabalho, haverá lugar ao pagamento de um capital – subsídio por morte - de acordo com o definido na cláusula 72ª do ACT referido anteriormente. Para a responsabilidade com subsídio por morte resultante de acidente de trabalho o cálculo utiliza o valor fixado no Anexo II do ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial e as probabilidades de morte por acidente de trabalho.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Plano de contribuições definidas - Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma

No âmbito do modelo de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de vencimentos foi determinada a afetação de um montante fixo mensal para Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma aos membros executivos do Conselho de Administração.

Estas contribuições enquadram-se na definição de um plano de contribuição definida. Ao abrigo de um plano de contribuição definida, são pagas contribuições fixas para um fundo, mas não existe nenhuma obrigação legal ou construtiva de se fazerem pagamentos adicionais se o fundo não tiver ativos suficientes para pagar todos os direitos dos trabalhadores aos benefícios pós-emprego. A obrigação é, portanto, efetivamente limitada ao montante contribuído para o fundo pelo que o risco atuarial e de investimento são colocados no empregado. Para os planos de contribuição definida, o valor reconhecido no período é a contribuição a pagar em troca do serviço prestado pelos empregados durante o período. As contribuições para um plano de contribuição definida, que não se espera que sejam integralmente liquidados no prazo de 12 meses após o fim do período de relato anual em que o empregado presta o serviço relacionado, são descontadas ao seu valor presente.

2.22 Provisões e passivos contingentes

São reconhecidas provisões (Nota 33) quando, cumulativamente: (i) se tem uma obrigação presente (legal ou construtiva) resultante dum acontecimento passado, (ii) seja provável que o seu pagamento venha a ser exigido e (iii) exista uma estimativa fiável da quantia da obrigação.

O montante das provisões corresponde ao valor presente da obrigação, sendo a atualização financeira registada como custo financeiro na rubrica de “Gastos e perdas financeiros” (Nota 50).

As provisões são revistas na data de cada balanço e são ajustadas de modo a refletir a melhor estimativa a essa data.

Provisão para participações financeiras

Quando as perdas em empresas subsidiárias ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária ou associada, caso em que é registada uma Provisão para investimentos em associadas.

Provisão para reestruturação

São constituídas provisões para reestruturação sempre que um plano formal detalhado de reestruturação tenha sido aprovado pelo **Grupo** e este tenha sido iniciado ou divulgado publicamente, que identifica:

- O negócio ou parte de um negócio em questão;
- As principais localizações afetadas;
- A localização, função e número aproximado de empregados que receberão retribuições pela cessação dos seus serviços;
- Os dispêndios que serão levados a efeito;
- Quando será implementado o plano; e
- Foi criada uma expectativa válida nos afetados de que levará a efeito a reestruturação ao começar a implementar esse plano ou ao anunciar as suas principais características aos afetados por ele.

A provisão para reestruturação inclui os dispêndios diretos provenientes da reestruturação que são os que sejam quer necessariamente consequentes da reestruturação, quer não associados com as atividades continuadas da entidade.

A provisão para reestruturação não inclui os gastos de requalificar ou deslocalizar pessoal que continua, comercialização e investimento em novos sistemas e redes de distribuição e que são reconhecidos na mesma base como se surgissem independentemente de uma reestruturação nos gastos do período em que ocorrem.

Os ganhos esperados na alienação de ativos não são tidos em consideração na mensuração de uma provisão de reestruturação, mesmo se a venda de ativos for vista como parte da reestruturação.

Provisão para desmantelamento

São constituídas provisões para os custos de desmantelamento, remoção do ativo e restauração do local de certos ativos, quando esses ativos começam a ser utilizados e seja possível estimar a respetiva obrigação com fiabilidade, ou quando existe o compromisso contratual de reposição de espaços alugados por terceiros. Quando o efeito do valor temporal do dinheiro for material, os passivos ambientais que não sejam liquidados num futuro próximo são mensurados pelo seu valor presente.

Provisão para processos judiciais em curso

É registada uma provisão para processos judiciais em curso quando exista uma estimativa fiável de custos a incorrer decorrentes de ações interpostas por terceiros, com base na avaliação da efetivação da probabilidade de pagar tendo por base o parecer dos advogados.

Provisões para contratos onerosos

O **Grupo** reconhece uma provisão para contratos onerosos sempre que os custos não evitáveis de satisfazer as obrigações do contrato excedem os benefícios económicos que se espera sejam recebidos ao abrigo do mesmo.

Ativos e Passivos Contingentes

Quando alguma das condições para o reconhecimento de provisões não é preenchida, procede-se à divulgação dos eventos como passivo contingente (Nota 33). Os passivos contingentes são: (i) obrigações possíveis que surjam de acontecimentos passados e cuja existência somente será confirmada pela ocorrência, ou não, de um ou mais acontecimentos futuros, incertos e não totalmente sob o seu controlo, ou (ii) obrigações presentes que surjam de acontecimentos passados mas que não são reconhecidas porque não é provável que uma saída de recursos que incorpore benefícios económicos seja necessária para liquidar a obrigação, ou a quantia da obrigação não possa ser mensurada com suficiente fiabilidade. Os passivos contingentes são divulgados, a menos que seja remota a possibilidade de uma saída de recursos.

Os ativos e passivos contingentes são avaliados continuamente para assegurar que os desenvolvimentos estão apropriadamente refletidos nas demonstrações financeiras.

Se se tornar provável que um exfluxo de benefícios económicos futuros será exigido para um item previamente tratado como um passivo contingente, é reconhecida uma provisão nas demonstrações financeiras do período em que a alteração da probabilidade ocorra.

Se se tornar virtualmente certo de que ocorrerá um influxo de benefícios económicos, o ativo e o rendimento relacionado são reconhecidos nas demonstrações financeiras do período em que a alteração ocorra.

O **Grupo** não reconhece ativos e passivos contingentes.

2.23 Rédito

O rédito é mensurado pelo montante que a entidade espera ter direito a receber no âmbito do contrato celebrado com o cliente.

O modelo de reconhecimento do rédito é baseado em cinco passos de análise, por forma a determinar quando o rédito deve ser reconhecido e qual o montante a reconhecer:

- 1) Identificar o contrato com o cliente;
- 2) Identificação das “*performance obligations*”;
- 3) Determinar o preço da transação;
- 4) Alocar o preço da transação; e
- 5) Reconhecimento do rédito.

O rédito é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, o que depende se as “*performance obligations*” são satisfeitas ao longo do tempo ou se pelo contrário o controlo sobre o bem ou serviço é transferido para o cliente num determinado momento.

O rédito relativo à prestação de serviços postais, nomeadamente vendas de filatelia e pré-franquiados, é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, ou seja, no momento da efetiva utilização dos selos ou envelopes para entrega do correio. No entanto, como alguns destes produtos nunca chegam a ser utilizados pelos clientes, como por exemplo os selos de coleção, são realizados inquéritos a clientes de modo a obter informação sobre o padrão de utilização dos produtos pré-pagos e selos e assim estimar a percentagem que não se espera que venha a ser utilizada, cujo rédito correspondente é reconhecido no momento da venda do selo ou envelope. Nas restantes situações, o rédito é diferido em função do referido padrão de utilização.

O rédito da prestação de serviços Expresso é reconhecido apenas no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, ou seja, no momento da entrega da encomenda ao destinatário final, sendo o rédito diferido até esse momento.

O rédito relativo às vendas de produtos de merchandising afetas ao negócio postal é reconhecido no momento em que os produtos são transferidos para o comprador, o que normalmente ocorre no momento da transação, sendo nesse momento satisfeita a “*performance obligation*”.

O rédito relativo a apartados é reconhecido ao longo do período dos respetivos contratos. Com a adesão ao serviço “apartados” os clientes dos CTT podem rececionar a sua correspondência num apartado numa loja CTT em vez de receberem a correspondência na sua residência ou sede da **Empresa**. Os clientes pagam um único valor anual pela adesão ao serviço, não sendo pago qualquer valor adicional em função da quantidade de correspondência recebida. Desta forma, foi identificada uma única obrigação de desempenho correspondente à disponibilização do apartado ao longo do período de 1 ano, sendo o rédito integralmente alocado à única obrigação de desempenho identificada e reconhecido linearmente ao longo do período do contrato (1 ano).

O rédito relativo a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, é estimado com base em sondagens e índices acordados com os operadores postais homólogos e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. O rédito inicial é reconhecido na rubrica “Vendas e serviços prestados”, por contrapartida da rubrica de contas a receber. Assim, por conta provisória entende-se uma conta a receber cujo valor corresponde à melhor estimativa dos CTT para o valor que irá ser faturado aos operadores postais homólogos. Este valor é provisório pois está ainda sujeito a validação por parte das contrapartes, nomeadamente dos volumes/ pesos transportados, sendo o processo gerido por uma câmara de compensação.

No momento da confirmação final dos parâmetros, as diferenças entre o valor provisório da conta a receber e o valor final confirmado são reconhecidas na rubrica “Vendas e serviços prestados” da Demonstração de Resultados. Historicamente, estas diferenças não são significativas.

As comissões por cobranças efetuadas e por venda de produtos financeiros são reconhecidas na data da prestação de contas com o cliente. O rédito reconhecido corresponde apenas à comissão cobrada pelos CTT, os quais atuam enquanto agente. Os montantes são liquidados através de “encontro de contas” com as contrapartes. Neste âmbito, os CTT abatem ao valor a entregar aos seus clientes pelas cobranças efetuadas por conta dos clientes e pelas vendas dos seus produtos financeiros nas lojas CTT, os valores das comissões que lhe são devidas no âmbito da sua atuação enquanto agente.

A obrigação de desempenho subjacente ao reconhecimento do rédito resultante das cobranças efetuadas pelo emitente e da venda de produtos financeiros corresponde à intermediação financeira na venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros e cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação. A retribuição destes contratos é variável de acordo com a IFRS 15, na medida em que os CTT têm direito a receber um valor fixo como “*performance bônus*” no momento da venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros ou da cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação tendo em conta as metas/ patamares definidos nos contratos. Esta componente é estimada de acordo com o “*most likely amount*” tendo em conta os valores de intermediação do ano.

Identificamos no quadro seguinte as principais entidades que assumem a posição contratual de “cliente” e a frequência com que são realizados os encontros de contas:

Produto/ Serviço	Parceiro/ Cliente	Periodicidade/ encontro de contas
Certificados de Aforro/ Tesouro	IGCP	diário
Cobrança Postal	Todas as entidades que solicitam aos CTT, o Serviço de Cobrança, mas essencialmente tratam-se de empresas de <i>utilities</i> e Câmaras Municipais	diário
Seguros/ PPR	Fidelidade, Mapfre e Metlife	diário
Western Union	Western Union	bi-semanal
Coimas	ANSR	diário
Títulos à cobrança	Sindicatos	diário

O **Grupo** atua como agente nestas transações na medida em que:

- Não obtém controlo dos bens ou serviços prestados aos clientes finais;
- Não detém qualquer risco de inventário (não aplicável neste tipo de serviços);
- Não é identificado pelo cliente final como a parte responsável pelo cumprimento das obrigações de performance; e
- O preço do produto financeiro não é definido pelo **Grupo**.

Em 2021, os preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal foram regulados através de um convénio de preços celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM.

No que respeita à definição dos preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal para o ano de 2022, o qual funcionará como período de transição, os preços a implementar pelos CTT deverão respeitar a uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021.

Nos anos seguintes, os preços serão determinados de acordo com os critérios de formação de preços estabelecidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo. Tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.

O reconhecimento do rédito no negócio “soluções empresariais” ocorre no momento em que a “*performance obligation*” é satisfeita, isto é, na data da efetiva da prestação do serviço ao cliente. Os contratos associados a cada projeto são desagregados por tarefas (obrigações de desempenho), sendo apurado o valor a aplicar a cada transação e o reconhecimento efetuado na data em que a mesma se encontra satisfeita. No caso da venda de produtos, o rédito é reconhecido apenas no momento da entrega do produto ao cliente. O rédito de projetos de outsourcing é reconhecido como uma única obrigação de desempenho de forma linear ao longo do período, com exceção dos projetos que variam consoante o serviço efetivamente prestado cujo rédito é reconhecido no momento em que ocorre esta prestação.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o **Grupo** e para a **Empresa** e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O **Grupo** e a **Empresa** registam parte dos juros recebidos de depósitos em outros rendimentos operacionais, que se referem a depósitos de curto-prazo no segmento “Serviços Financeiros”. O **Grupo** e a **Empresa** consideram que os recebimentos associados a investimento temporário em fundos e que vão ser pagos a terceiros é um dos objetivos operacionais do segmento “Serviços Financeiros”. Na demonstração de fluxos de caixa, a parte do juro é reconhecida como fluxo de caixa operacional.

No âmbito da atividade bancária, os rendimentos de serviços e comissões são reconhecidos da seguinte forma:

- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos na execução de um ato significativo são reconhecidos em resultados quando o ato significativo tiver sido concluído;
- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos à medida que os serviços são prestados são reconhecidos em resultados no período a que se referem; e
- Os rendimentos de serviços e comissões que são uma parte integrante da taxa de juro efetiva de um instrumento financeiro são registados em resultados pelo método da taxa de juro efetiva.

No âmbito da atividade bancária, os resultados referentes a juros de instrumentos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro resultado integral são reconhecidos na rubrica Margem Financeira, utilizando o método da taxa efetiva.

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro ou, quando apropriado, um período mais curto, para o valor líquido atual de balanço do ativo ou passivo financeiro. A taxa de juro efetiva é estabelecida no reconhecimento inicial dos ativos e passivos financeiros e não é revista subsequentemente.

Para o cálculo da taxa de juro efetiva são estimados os fluxos de caixa futuros considerando todos os termos contratuais do instrumento financeiro, não considerando, no entanto, eventuais perdas de crédito futuras. O cálculo inclui as comissões que sejam parte integrante da taxa de juro efetiva, custos de transação e todos os prémios e descontos diretamente relacionados com a transação.

No caso de ativos financeiros ou grupos de ativos financeiros semelhantes para os quais foram reconhecidas perdas por imparidade, os juros registados em juros e proveitos similares são determinados com base na taxa de juro utilizada na mensuração da perda por imparidade.

O **Grupo** e a **Empresa** não reconhecem juros para ativos financeiros com valores em atraso há mais de 90 dias.

Os critérios de reconhecimento do rédito associado à prestação do serviço de mediação de seguros são apresentados na nota 2.29.

2.24 Subsídios obtidos

Os subsídios apenas são reconhecidos quando exista uma garantia razoável de que irão ser recebidos e que o **Grupo** e a **Empresa** irão cumprir com as condições exigidas para a sua atribuição.

Os subsídios ao investimento associados à aquisição ou produção de ativos fixos tangíveis são reconhecidos inicialmente no passivo não corrente, sendo subsequentemente imputados numa base sistemática como rendimentos do período, de forma consistente e proporcional às depreciações dos bens a cuja aquisição se destinaram.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na Demonstração dos resultados por naturezas como rendimentos durante os períodos necessários para os balancear com os gastos incorridos, na medida em que os subsídios não sejam reembolsáveis.

2.25 Locações

O **Grupo** efetua locações de diversos edifícios e viaturas. Os contratos de locação são habitualmente negociados para períodos fixos, mas poderão existir opções de prorrogação, embora na maioria dos contratos os períodos de renovação exijam o acordo do locador e locatário. Os termos e condições das locações são negociados numa base individual.

O **Grupo** e a **Empresa** determinam se um contrato é uma locação ou inclui uma locação na data de início do contrato.

Quando se trata de um contrato de locação, o **Grupo** e a **Empresa** registam os Ativos de direito de uso, os quais são reconhecidos na rubrica de Ativos Fixos Tangíveis com os correspondentes Passivos de locação, na data em que o controlo sobre a utilização do ativo locado é transferido para o **Grupo** ou para a **Empresa**.

O **Grupo** e a **Empresa** não utilizam os expedientes práticos permitidos pela IFRS 16 de não considerar para os Ativos de direito de uso os contratos de curto prazo (duração inferior a 12 meses) ou os contratos de valor reduzido, sendo os respetivos pagamentos considerados para a determinação dos Ativos de Direito de Uso.

O **Grupo** e a **Empresa** utilizam o expediente prático permitido pela IFRS 16 de não separar as componentes de locação e componentes de não locação.

Os Passivos de locação são mensurados inicialmente pelo valor presente dos pagamentos da locação que se vencem após a data de entrada em vigor da locação, descontados à taxa de juro implícita do contrato. Quando essa taxa não possa ser determinada, é utilizada a taxa de juro incremental do **Grupo**, correspondente à taxa de juro que o locatário teria de pagar para obter um ativo de valor semelhante num ambiente económico com termos e condições comparáveis.

Os pagamentos da locação incluídos na mensuração dos Passivos de locação incluem: pagamentos fixos, deduzidos de incentivos à locação a receber; pagamentos variáveis que dependem de um índice ou taxa; valores exatáveis de serem pagos pelo locatário enquanto garantias de valor residual; o preço de exercício de uma opção de compra caso o locatário esteja razoavelmente certo de exercer tal opção; pagamentos de penalidades para rescindir a locação, caso o termo de locação reflita o exercício da opção de rescisão.

O Passivo de locação é mensurado pelo custo amortizado, utilizando o método do juro efetivo e é remensurado quando existam alterações aos pagamentos futuros resultantes da aplicação de índices ou taxas ou se existirem outras alterações como sendo a alteração do prazo de locação, mudança de expectativa acerca do exercício de uma opção de compra, renovação do prazo ou de rescisão do contrato. Nestes casos, o **Grupo** e a **Empresa** reconhecem o montante da remensuração do Passivo de locação como um ajustamento aos Ativos de direito de uso.

Para a determinação do prazo da locação, o **Grupo** e a **Empresa** consideram:

- Os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, avaliando se qualquer uma das partes tem um incentivo económico para não rescindir o contrato, de tal forma, que incorreria numa penalidade não mais do que não significativa, caso em que o contrato é considerado executável para além da data em que o mesmo pode ser rescindido; e

- Se cada uma das partes tem o direito de rescindir o contrato sem a permissão da outra parte com uma penalidade não mais do que não significativa, considerando que uma locação não é mais executória, apenas quando, ambas as partes têm esse direito. Consequentemente, se apenas uma das partes tiver o direito de rescindir o contrato de locação sem a permissão da outra parte, com no máximo uma penalidade não significativa, o **Grupo** e a **Empresa** consideram que o contrato é executável para além da data em que o contrato pode ser rescindido por essa parte.

Os Ativos de direito de uso são apresentados numa classe isolada, integrando a rubrica dos Ativos fixos tangíveis, inicialmente mensurados ao modelo do custo, que compreende o valor inicial do Passivo de locação, ajustado de qualquer pagamento feito antes da data de início do contrato de locação, acrescido de qualquer custo inicial incorrido e uma estimativa para os custos de desmantelamento (quando aplicável), deduzido de qualquer incentivo recebido. O Ativo de direito de uso é subsequentemente depreciado pelo método das quotas constantes de acordo com o prazo da locação. O direito de uso é periodicamente ajustado por determinadas remensurações ao Passivo de locação, nomeadamente por atualizações de índices ou renegociações de preço, e por perdas de imparidade (se existirem).

As rendas variáveis que não dependem de um índice ou taxa não são incluídas na mensuração do Passivo de locação, nem do Ativo de direito de uso. Tais pagamentos são reconhecidos enquanto gastos no período no qual o evento ou condição que dá lugar aos pagamentos ocorre.

Quando o **Grupo** ou a **Empresa** transfere um ativo para uma entidade terceira, e simultaneamente entra num contrato de locação do mesmo ativo com essa entidade terceira, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam os requisitos da IFRS 15 para determinar se a transferência qualifica como venda do ativo.

Caso a transferência se qualifique como uma transação de venda, o **Grupo** e a **Empresa** irá mensurar o Ativo de direito de uso do *leaseback* como uma proporção do anterior valor líquido contabilístico que se relaciona com o direito de uso retido pelo **Grupo** ou **Empresa**, registando um ganho ou perda na proporção dos direitos transferidos para a entidade terceira.

Caso o justo valor da retribuição pela venda do ativo não seja equivalente ao justo valor do ativo, ou caso os pagamentos da locação não correspondam a valores de mercado, o **Grupo** ou **Empresa** irá efetuar os seguintes ajustamentos para mensurar os resultados da venda a justo valor: quaisquer termos abaixo de mercado serão contabilizados como pagamentos antecipados da locação; e quaisquer termos acima de mercado serão contabilizados como financiamento adicional prestado pelo terceiro ao **Grupo** ou **Empresa**.

Quando o **Grupo** ou **Empresa** efetuam a sublocação de parte do Ativo de direito de uso a uma outra entidade, passa a atuar como locatário em relação ao locador principal e como sublocador em relação ao sublocatário.

Enquanto sublocador, o **Grupo** e a **Empresa** determinam à data de início da locação, se a locação se qualifica como financeira ou operacional, considerando: i) como ativo subjacente ao contrato de sublocação, o Ativo de direito de uso reconhecido no contrato de locação principal; e ii) como taxa de juro de desconto a taxa de juro implícita na sublocação ou a taxa de juro incremental do contrato de locação principal.

Quando o contrato de sublocação se qualifica como locação financeira, o **Grupo** e a **Empresa** procedem ao desreconhecimento do Ativo de direito de uso, e regista um saldo a receber do sublocatário, que é subsequentemente regularizado pelo registo dos juros corridos e dos reembolsos efetuados pelo sublocatário.

2.26 Encargos financeiros

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos quando incorridos. Como exceção, os juros são capitalizados quando os empréstimos são diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os encargos financeiros com empréstimos obtidos são registados como gasto financeiro de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

2.27 Impostos

Imposto sobre o rendimento (“IRC”)

O imposto sobre o rendimento corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando se relacionam com itens registados diretamente no capital próprio. Nestes casos os impostos diferidos são igualmente registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é baseado no lucro tributável do período das várias entidades incluídas no perímetro de consolidação, calculado de acordo com os critérios fiscais vigentes à data do relato financeiro. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis noutros exercícios. O lucro tributável exclui ainda gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis. O valor do imposto corrente a pagar ou a receber é a melhor estimativa do valor que se espera vir a pagar, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento, se alguma, de acordo com a IFRIC 23 – Incerteza sobre tratamento fiscal de imposto sobre rendimentos. A estimativa é efetuada com base no método mais provável, ou, caso a resolução possa ditar intervalos de valores em causa, utilizar o método do valor esperado.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes registados dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação.

São geralmente reconhecidos passivos por impostos diferidos para todas as diferenças temporárias tributáveis. São reconhecidos ativos por impostos diferidos para as diferenças temporárias dedutíveis. Porém tal reconhecimento unicamente se verifica quando existem expectativas razoáveis de lucros fiscais futuros suficientes para utilizar esses ativos por impostos diferidos, ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos ativos possam ser utilizados. Em cada data de relato é efetuada uma revisão desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função das expectativas quanto à sua utilização futura.

Os ativos e os passivos por impostos diferidos são mensurados utilizando as taxas de tributação que se espera estarem em vigor à data da reversão das correspondentes diferenças temporárias, com base nas taxas de tributação (e legislação fiscal) que esteja formal ou substancialmente emitida na data de relato, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento.

Os CTT encontram-se abrangidos pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades que engloba todas as empresas em que os CTT participam, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que simultaneamente sejam residentes em Portugal e tributadas em sede IRC, com exceção da HCCM - Outsourcing Investment, S.A., NewSpring Services, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. e Fundo TechTree. As restantes empresas são tributadas individualmente com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

Até 2020 inclusive, o Banco CTT e as suas subsidiárias, elegíveis para integrarem o RETGS, recebiam dos CTT o valor referente ao prejuízo fiscal com que contribui para o IRC consolidado do grupo CTT e, de igual modo, pagavam aos CTT o valor referente ao seu contributo positivo para o IRC consolidado do grupo CTT. A partir de 2021, considera-se que o Grupo Banco CTT é um “sub-consolidado fiscal” dentro do Regime em que os CTT – Correios de Portugal, S.A. são a sociedade dominante. Desta forma, as subsidiárias do Banco CTT efetuam as liquidações de IRC ao Banco CTT, e este paga ou recebe o valor líquido apurado para o Grupo Banco CTT à referida sociedade dominante. No caso em que existam valores históricos a receber dos CTT por parte do Banco, eventuais pagamentos de IRC aos CTT são liquidados por via da utilização/redução do valor a receber, só existindo pagamento efetivo após não haver valores históricos a receber. Os saldos a pagar pela sociedade dominante são, atualmente, dívida remunerada para com a subsidiária.

Imposto sobre o valor acrescentado (“IVA”)

Para efeito de IVA a **Empresa** encontra-se enquadrada no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade operações isentas, enquadráveis no art.º 9.º. do Código do IVA e outras sujeitas e não isentas, razão pela qual utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método da afetação real e o método do *pro rata*. Em situação semelhante também se encontra o Banco CTT, que pela natureza das operações que pratica, essencialmente operações financeiras, também utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método do *pro rata*. As restantes empresas do Grupo, residentes em território nacional, também se encontram enquadradas no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade, essencialmente, operações sujeitas.

2.28 Especialização

Os rendimentos e os gastos são registados de acordo com o pressuposto da especialização dos períodos, pelo que são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre rendimentos e gastos gerados e os correspondentes montantes faturados são registados em “Outros ativos correntes” ou em “Outros passivos correntes”. Os rendimentos recebidos e os gastos pagos antecipadamente são registados por contrapartida das rubricas de “Diferimentos”, respetivamente, no passivo e no ativo.

2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros

Os CTT, S.A. e as subsidiárias do Grupo Banco CTT nomeadamente a 321 Crédito são entidades autorizadas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) para a prática da atividade de mediação de seguros, na categoria de Mediador de Seguros Ligado, de acordo com o artigo 8º, alínea a), subalínea i), do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, desenvolvendo a atividade de mediação de seguros nos ramos vida e não vida.

No âmbito dos serviços de mediação de seguros o **Grupo** efetua a venda de contratos de seguros. Como remuneração pelos serviços prestados de mediação de seguros, o **Grupo** recebe comissões de mediação de contratos de seguros, as quais estão definidas em acordos/protocolos estabelecidos com as Seguradoras.

As comissões recebidas pelos serviços de mediação de seguros são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo que as comissões cujo recebimento ocorre em momento diferente do período a que respeita são objeto de registo como valor a receber numa rubrica de “Outros Ativos”.

2.30 Julgamentos e estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram utilizados julgamentos e estimativas que afetam as quantias reportadas de ativos e passivos, assim como as quantias reportadas de rendimentos e gastos durante o período de reporte. As estimativas e pressupostos são determinados com base no melhor conhecimento existente e na experiência de eventos passados e/ou correntes considerando determinados pressupostos relativos a eventos futuros. No entanto, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospectiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, a partir do mês em que o ativo se encontra disponível para utilização. As taxas de depreciação/amortização praticadas refletem o melhor conhecimento sobre a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, quando se afigura necessário.

ii) Imparidade do Goodwill e investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos

O **Grupo** e a **Empresa** testam o *goodwill* e o investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos com o objetivo de verificar se os mesmos estão em imparidade, de acordo com a política referida na Nota 2.9. O cálculo dos valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa envolve julgamento e reside substancialmente na análise da Gestão em relação à evolução futura da respetiva participada. Na avaliação subjacente aos cálculos efetuados são utilizados pressupostos baseados na informação disponível quer do negócio, quer do enquadramento macroeconómico. As variações destes pressupostos poderão ter impactos ao nível dos resultados e no conseqüente registo de imparidades.

iii) Imparidade de contas a receber

O **Grupo** e a **Empresa** registam perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. No caso das perdas esperadas de contas a receber no âmbito da IFRS 15 o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo simplificado, calculando as perdas esperadas até à maturidade para todas as suas contas a receber, com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, estimando taxas de perda estimada por empresas e tipologia de cliente.

iv) Instrumentos Financeiros – IFRS 9

Classificação e mensuração

A classificação e mensuração dos ativos financeiros depende dos resultados do teste SPPI (análise das características dos fluxos de caixa contratuais, para concluir se os mesmos correspondem unicamente a pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida) e do teste do modelo de negócio.

O **Grupo** determina o modelo de negócio tendo em consideração a forma como os grupos de ativos financeiros são geridos em conjunto para atingir um objetivo de negócio específico. Esta avaliação requer julgamento, na medida em que têm de ser considerados, entre outros, os

seguintes aspetos: a forma como o desempenho dos ativos é avaliada; e os riscos que afetam o desempenho dos ativos e a forma como esses riscos são geridos.

O **Grupo** monitoriza os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro rendimento integral que sejam desconhecidos antes da sua maturidade, para perceber os motivos subjacentes à sua alienação e determinar se são consistentes com o objetivo do modelo de negócio definido para esses ativos. Esta monitorização insere-se no processo de avaliação contínua pelo **Grupo** do modelo de negócio dos ativos financeiros que permanecem em carteira, para determinar se o mesmo é adequado e, caso não seja, se houve uma alteração do modelo de negócio e consequentemente uma alteração prospetiva da classificação desses ativos financeiros.

Perdas por imparidade em ativos financeiros ao custo amortizado e instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral

A determinação das perdas por imparidade para instrumentos financeiros envolve julgamentos e estimativas relativamente aos seguintes aspetos, entre outros:

Aumento significativo do risco de crédito: As perdas por imparidade correspondem às perdas esperadas em caso de *default* num horizonte temporal de 12 meses, ou a maturidade estimada se inferior, para os ativos em *stage 1*, e às perdas esperadas considerando a probabilidade de ocorrência de um evento de *default* em algum momento até à data de maturidade do instrumento financeiro, para os ativos em *stage 2* e 3. Um ativo é classificado em *stage 2* sempre que se verifique um aumento significativo no respetivo risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. Na avaliação da existência de um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** tem em consideração informação qualitativa e quantitativa, razoável e sustentável.

Definição de grupo de ativos com características de risco de crédito comuns: Quando as perdas de crédito esperadas são mensuradas numa base coletiva, os instrumentos financeiros são agrupados com base em características de risco comuns. Este procedimento é necessário para assegurar que, no caso de se verificar uma alteração das características de risco de crédito, a segmentação dos ativos é revista. Esta revisão pode resultar na criação de novos portfólios ou na transferência dos ativos para portfólios já existentes, que reflitam melhor as suas características de risco de crédito.

Probabilidade de incumprimento: A probabilidade de incumprimento representa um fator determinante na mensuração das perdas de crédito esperadas. A probabilidade de incumprimento corresponde a uma estimativa da probabilidade de incumprimento num determinado período temporal, cujo cálculo é efetuado com base em *benchmarks* ou através de dados de mercado.

Perda dado o incumprimento: Corresponde a uma estimativa da perda num cenário de incumprimento. É baseada na diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os que o **Grupo** espera receber, por via dos fluxos de caixa gerados pelo negócio do cliente ou dos colaterais do crédito. O apuramento da estimativa de perda dado o incumprimento, tem por base, entre outros aspetos, os diferentes cenários de recuperação, informação histórica, informação de mercado, os custos envolvidos no processo de recuperação e a estimativa de valorização dos colaterais associados às operações de crédito.

v) Impostos diferidos

O reconhecimento de impostos diferidos ativos pressupõe a existência de resultados e matéria coletável futura. Os impostos diferidos ativos e passivos foram determinados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura. Alterações na legislação fiscal podem influenciar o valor dos impostos diferidos.

vi) Benefícios aos empregados

A determinação das responsabilidades com o pagamento de benefícios pós-emprego, nomeadamente com cuidados de saúde, requer a utilização de pressupostos e estimativas, incluindo a utilização de projeções atuariais, taxas de desconto e outros fatores que podem ter impacto nos gastos e nas responsabilidades com estes benefícios. Quaisquer alterações nos

pressupostos utilizados, os quais estão descritos na Nota 32, terão impacto no valor contabilístico das responsabilidades com benefícios aos empregados. Os CTT têm como política rever periodicamente os principais pressupostos atuariais, caso o seu impacto seja material nas demonstrações financeiras.

vii) Provisões

O **Grupo** e a **Empresa** exercem julgamento considerável na mensuração e reconhecimento de provisões. O julgamento é necessário de forma a aferir a probabilidade que um contencioso tem de ser bem-sucedido. As provisões são constituídas quando se espera que processos em curso irão originar a saída de fluxos, a perda seja provável e possa ser razoavelmente estimada. Devido às incertezas inerentes ao processo de avaliação, as perdas reais poderão ser diferentes das originalmente estimadas na provisão. Estas estimativas estão sujeitas a alterações à medida que nova informação fica disponível. Revisões às estimativas destas perdas podem afetar resultados futuros.

viii) Passivos de locação

O cálculo do valor dos passivos de locação requer a determinação do período executório do contrato de locação, considerando os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, nomeadamente a existência de incentivo económico de qualquer das partes para não rescindir o contrato. Quaisquer alterações no prazo de locação terão impacto no valor contabilístico dos passivos de locação. Os CTT revêm periodicamente os prazos de locação.

Fontes de incerteza nas estimativas:

Detalhamos abaixo as principais fontes de incertezas nas estimativas efetuadas:

i) Evolução da situação do vírus COVID-19

A disseminação geral da vacinação no segundo semestre de 2021, permitiu um levantamento gradual das medidas de restrição que foram sendo impostas ao longo do ano de 2021. Tem-se assistido atualmente a problemas nas cadeias de fornecimento globais, causadas pelas restrições anteriormente impostas relacionadas com a pandemia COVID-19. Adicionalmente, assume-se que estas perturbações, que se têm refletido na escassez de matérias-primas e outros bens e num aumento dos seus custos, se dissipam a partir da segunda metade de 2022. Face ao disposto, a gestão irá continuar a monitorizar os impactos da pandemia COVID-19 no negócio e facultar toda a informação necessária para os seus *stakeholders* e a atuar em conformidade com as recomendações emitidas pela Organização Mundial de Saúde e pelas entidades públicas responsáveis pela área da saúde.

ii) Transição energética

As alterações climáticas e a transição energética afetarão as atividades do Grupo de várias formas. O Relatório Anual Integrado providencia uma ampla discussão sobre a abordagem do Grupo para identificar, avaliar e gerir os riscos e oportunidades associados às alterações climáticas. A transição energética baseia-se também no desenvolvimento progressivo e expansivo de ferramentas digitais, uma vez que a digitalização é essencial para responder a múltiplas forças externas e tomar decisões informadas e devidamente ponderadas em todos os níveis do Grupo.

O Grupo continua a avançar no seu compromisso de liderar a transição energética sendo uma das empresas signatárias do “BCSD – Business Council for Sustainable Development Portugal” e “UNGC – United Nations Global Compact”, em linha com a nossa Política de Gestão de Energia e Carbono e Alterações Climáticas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pelas Nações Unidas. Em particular, o Grupo está totalmente comprometido com o

desenvolvimento de um modelo de negócios sustentável de longo prazo para alcançar a redução das emissões de CO₂.

O Grupo considerou os riscos relacionados às mudanças climáticas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pelas Nações Unidas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2021, que refletem adequadamente o efeito desses objetivos nos ativos, passivos, ganhos e perdas, incorporando, se necessário, os impactos materiais e previsíveis conforme exigido pelo normativo IFRS.

O Grupo também avaliou cuidadosamente se as questões das alterações climáticas afetaram os pressupostos razoáveis e suportados usados para estimar os fluxos de caixa esperados. Quando necessário, o Grupo também levou em consideração o impacto de longo prazo das mudanças climáticas.

2.31 Demonstração dos fluxos de caixa

A Demonstração dos fluxos de caixa é preparada segundo o método direto, através da qual são divulgados os recebimentos e pagamentos de caixa em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes, pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros relacionados com a atividade operacional, nomeadamente o imposto sobre o rendimento.

As atividades de investimento incluem, nomeadamente aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas, pagamentos e recebimentos decorrentes da compra e da venda de ativos e recebimentos de juros e de dividendos. As atividades de financiamento incluem os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, contratos de locação financeira, juros pagos e pagamentos de dividendos.

Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e seus equivalentes englobam os valores registados na demonstração da posição financeira com maturidade inferior a três meses a contar da data de balanço, onde se incluem a caixa e as disponibilidades em instituições de crédito. Inclui ainda outros investimentos de curto prazo, de elevada liquidez, de risco insignificante de alteração de valor e convertíveis em caixa, e também os depósitos à ordem no Banco de Portugal de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa (nota 23).

2.32 Eventos subsequentes

Os acontecimentos ocorridos após a data do fecho, até à data de aprovação das demonstrações financeiras pelo Conselho de Administração, e que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data do relato financeiro são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos ocorridos após a data do fecho que sejam indicativos de condições que surgiram após a data do relato financeiro são divulgados no anexo às demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

3. Alteração de políticas contabilísticas, Erros e Estimativas

No período findo em 31 de dezembro de 2021, não ocorreram alterações de políticas contabilísticas nem foram reconhecidos erros materiais de períodos anteriores na preparação das demonstrações

financeiras. As políticas contabilísticas foram aplicadas de forma consistente em todos os períodos apresentados e para todas as empresas do **Grupo**.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

O **Grupo** e a **Empresa** reconheceram a seguinte alteração de estimativa na preparação das demonstrações financeiras:

- O **Grupo** e a **Empresa** procederam à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos intangíveis, destacando-se o software aplicacional, pertencente à classe de programas de computador, respetivamente, estendendo as mesmas de 3 para 6 anos. A revisão da vida útil foi efetuada tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada. As alterações nas vidas úteis são contabilizadas prospectivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da amortização para o ano de 2021 de 5.886 milhares de Euros (nota 6);
- O **Grupo** e a **Empresa** procederam, igualmente, à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos fixos tangíveis, destacando-se o equipamento informático da classe de equipamento administrativo, estendendo as mesmas, essencialmente, de 3 para 6 anos. À semelhança dos ativos intangíveis, a revisão da vida útil foi efetuada tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada. As alterações nas vidas úteis são contabilizadas prospectivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da depreciação no para o ano de 2021 de 881 milhares de Euros (nota 5).

4. Relato por segmentos

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8 o **Grupo** apresenta o relato financeiro por segmentos.

O Conselho de Administração analisa periodicamente relatórios com informação sobre os segmentos, usando-os para monitorizar e comunicar a performance dos seus negócios, bem como para decidir sobre a melhor alocação de recursos.

A partir de 2021, no relato por segmentos, simplificou-se o apuramento do EBITDA com a inclusão das imparidades e provisões e com o impacto das locações (abrangidas pela IFRS 16). Desta forma, a única diferença entre o EBITDA e o EBIT são as depreciações e amortizações e os Itens específicos.

O negócio dos CTT encontra-se dividido por segmentos, da seguinte forma:

- **Correio** – CTT Contacto S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., NewSpring Services, S.A., HCMM - Outsourcing Investment, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. e CTT, S.A. excluindo:
 - O negócio relacionado com os serviços financeiros postais e produtos de retalho – Serviços Financeiros e Retalho;

- O negócio de pagamentos relacionado com a cobrança de faturas e coimas, transferências Western Union, soluções integradas e as portagens - Banco.
- **Expresso & Encomendas** – inclui a CTT Expresso S.A., a CORRE S.A., o Fundo de Inovação Techtree e a Open Lockers, S.A.;
- **Serviços Financeiros & Retalho** – Serviços Financeiros Postais e a venda dos produtos e serviços na rede de retalho dos CTT, S.A.;
- **Banco** – Banco CTT, S.A., Payshop S.A., 321 Crédito S.A. e negócio de pagamentos dos CTT, S.A. (mencionado supra).

A divisão do negócio por segmentos é baseada na informação de Gestão produzida internamente e apresentada ao “*chief operating decision maker*”.

Os segmentos cobrem os três mercados de atuação dos CTT:

- Mercado Postal coberto pelo segmento do Correio;
- Mercado de Expresso e Encomendas, coberto pelo segmento de Expresso & Encomendas;
- Mercado Financeiro, coberto pelo segmento de Serviços Financeiros & Retalho e Banco.

Os valores reportados para cada segmento de negócio resultam da agregação das subsidiárias e das unidades de negócio definidas no perímetro de cada segmento, bem como da anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

As rubricas da demonstração de posição financeira de cada subsidiária e de cada unidade de negócio são determinadas com base nos montantes registados diretamente nas empresas que compõem o segmento incluindo a anulação dos saldos entre empresas do mesmo segmento, não sendo efetuados quaisquer ajustamentos de imputação entre segmentos.

As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

No entanto, dado que a empresa CTT, S.A. tem atividade em mais do que um segmento foi necessário repartir os seus rendimentos e gastos pelos vários segmentos operacionais. As Prestações Internas de Serviços referem-se a serviços prestados entre as diferentes áreas de negócio dos CTT, S.A., sendo os valores apurados em função de atividades *standard* valorizadas através de preços de transferência. O segmento Correio presta serviços internos essencialmente relacionados com a Rede de Retalho (incluída no segmento Correio). Adicionalmente, o segmento Serviços Financeiros utiliza a Rede de Retalho para comercializar os seus produtos. A utilização da Rede de Retalho pelos outros segmentos, nomeadamente segmentos Expresso & Encomendas e Banco CTT é igualmente apresentada na linha Prestações Internas de Serviços.

Numa primeira fase, os gastos operacionais dos CTT, S.A. são afetos aos diferentes segmentos através da imputação das prestações internas de serviços referidas anteriormente. Após esta primeira imputação, os gastos relativos às áreas corporativas e de suporte (Estrutura Central CTT) são alocados por natureza ao segmento Correio e outros.

A demonstração consolidada dos resultados por natureza e segmento de 2020 e de 2021 são as seguintes:

31.12.2020					
Milhares de Euros	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	426 096	193 000	44 043	82 102	745 240
Vendas e prestação de serviços	420 200	192 272	43 413	16 969	672 854
<i>Vendas</i>	13 875	620	10 052	—	24 547
<i>Prestação de serviços</i>	406 326	191 652	33 361	16 969	648 307
Margem Financeira	—	—	—	44 637	44 637
Outros rendimentos e ganhos operacionais	5 895	728	630	20 497	27 749
Gastos operacionais - EBITDA	364 620	183 072	23 248	70 672	641 613
Gastos com pessoal	287 898	26 587	1 822	22 322	338 630
Fornecimentos e serviços externos	67 908	154 005	2 663	29 523	254 099
Outros gastos	15 853	1 766	8 596	7 350	33 565
Imparidades e provisões	3 041	3 023	—	9 255	15 319
Prestações internas de serviços	(10 080)	(2 309)	10 167	2 222	—
EBITDA	61 475	9 928	20 796	11 430	103 628
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	45 473	9 731	304	6 628	62 136
EBIT recorrente	16 002	197	20 491	4 802	41 492
Itens específicos	6 053	698	3	231	6 984
<i>Reestruturações empresariais</i>	2 909	376	—	—	3 285
<i>Gastos com estudos e projetos estratégicos</i>	887	54	—	—	941
<i>Outros rendimentos e gastos não recorrentes</i>	2 257	268	3	231	2 758
EBIT	9 950	(501)	20 488	4 571	34 507
Resultados financeiros					(11 382)
<i>Gastos e perdas financeiros</i>					(9 660)
<i>Rendimentos financeiros</i>					20
<i>Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos</i>					(1 742)
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					23 126
Imposto sobre o rendimento					(6 359)
Resultado líquido					16 767
Interesses não controlados					(97)
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT					16 669

Milhares de Euros	31.12.2021				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	444 438	255 688	48 877	98 867	847 870
Vendas e prestação de serviços	437 500	255 017	48 338	16 873	757 727
<i>Vendas</i>	15 006	215	14 264	—	29 485
<i>Prestação de serviços</i>	422 494	254 802	34 074	16 873	728 243
Margem Financeira	—	—	—	55 776	55 776
Outros rendimentos e ganhos operacionais	6 938	671	540	26 218	34 366
Gastos operacionais - EBITDA	387 912	231 857	26 969	83 034	729 772
Gastos com pessoal	290 134	29 927	1 041	25 756	346 859
Fornecimentos e serviços externos	89 165	201 373	2 476	34 364	327 378
Outros gastos	20 292	1 554	13 408	8 866	44 120
Imparidades e provisões	(1 831)	1 030	—	12 216	11 415
Prestações internas de serviços	(9 847)	(2 027)	10 044	1 831	—
EBITDA	56 526	23 830	21 909	15 834	118 099
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	38 826	11 410	100	7 670	58 006
EBIT recorrente	17 700	12 420	21 809	8 163	60 092
Itens específicos	13 672	876	1	(16 329)	(1 780)
<i>Reestruturações empresariais</i>	10 669	441	—	—	11 111
<i>Gastos com estudos e projetos estratégicos</i>	1 063	124	—	413	1 600
<i>Outros rendimentos e gastos não recorrentes</i>	1 940	311	1	(16 741)	(14 490)
EBIT	4 029	11 544	21 808	24 492	61 872
Resultados financeiros					(11 065)
<i>Gastos e perdas financeiros</i>					(8 532)
<i>Rendimentos financeiros</i>					25
<i>Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos</i>					(2 557)
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					50 808
Imposto sobre o rendimento					12 216
Resultado líquido					38 591
Interesses não controlados					187
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT					38 404

A 31 de dezembro de 2021, os itens específicos ascenderam a -1,8 milhões de Euros, devido a: (i) mais-valia de 17,8 milhões de Euros referente à venda de títulos de dívida pública para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae, (ii) mais-valia de 1,0 milhão de Euros resultante da alienação de edifícios, (iii) gastos com reestruturações de 11,1 milhões de Euros, que correspondem principalmente a acordos de suspensão de contratos de trabalho, (iv) perda por imparidade de 1,4 milhões de Euros relacionada com o ajustamento inicial da IFRS 9 com a aquisição do portefólio de crédito do Cartão Universo, (v) constituição de uma imparidade para o investimento na entidade MKT Place de 2,2 milhões de Euros, e (vi) outros gastos de 2,3 milhões de Euros relacionados com a pandemia de COVID-19 e com projetos não recorrentes.

Com referência a 31 de dezembro de 2021, os rendimentos operacionais dos segmentos "Correio", "Expresso & Encomendas" e "Banco" representaram 52%, 30% e 12% respetivamente, dos rendimentos operacionais consolidados. Contudo, os gastos com fornecimentos e serviços externos alocados àqueles segmentos ascenderam a 27%, 62% e 10%, respetivamente, enquanto que os gastos com pessoal ascenderam a 84%, 9% e 7% respetivamente. As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

Desta forma, a distribuição da rubrica de fornecimentos e serviços externos pelas diferentes áreas de negócio resulta diretamente da estrutura de custos e recursos efetivamente consumidos de cada uma

das entidades do respetivo segmento. Por exemplo, a CTT Expresso tem uma estrutura de custos com maior recurso à subcontratação por contraponto com os CTT, que tem uma estrutura de custos com maior utilização de mão-de-obra interna (gastos com pessoal). As diferenças dos negócios dos vários segmentos nomeadamente quanto ao recurso a subcontratação ou utilização de colaboradores dos quadros, explicam as diferenças entre os pesos de cada um dos segmentos ao nível dos rendimentos operacionais e dos gastos com fornecimentos e serviços externos e gastos com pessoal, nomeadamente entre os segmentos Correio e Expresso & Encomendas. Adicionalmente, estas diferenças são também explicadas pelo mecanismo de imputação dos gastos relativos às áreas corporativas e de suporte aos diferentes segmentos através das prestações internas de serviços referidas anteriormente.

As receitas detalham-se como se segue:

Milhares de Euros	2020	2021
Correio	426 096	444 438
Correio Transacional	358 886	361 244
Correio Editorial	12 771	12 963
Encomendas (SU)	7 356	7 903
Correio publicitário	18 394	19 044
Filatelia	5 576	5 415
Soluções empresariais	15 878	29 023
Outros	7 235	8 847
Expresso & encomendas	193 000	255 688
Portugal	118 007	135 139
CEP	96 509	118 471
Carga	11 408	8 177
Banca	6 559	4 427
Logística	2 407	3 153
Outros negócios	1 124	911
Espanha	72 286	117 329
Moçambique	2 707	3 220
Serviços Financeiros & Retalho	44 043	48 877
Poupança e seguros	23 166	23 931
Vales postais	5 982	5 465
Pagamentos	1 529	1 558
Produtos e Serviços de Retalho	13 003	17 574
Outros	364	350
Banco	82 102	98 867
Margem Financeira	44 637	55 776
Juros e rendimentos (+)	45 962	57 948
Juros e encargos (-)	(1 325)	(2 171)
Comissões Recebidas (+)	34 132	40 203
Créditos	3 748	3 953
Poupança e Seguros	4 304	5 963
Contas e Cartões	8 448	11 831
Pagamentos	17 631	18 410
Outras comissões recebidas	1	46
Outros	3 334	2 888
	745 240	847 870

As principais variações ocorridas na receita do **Grupo** face ao período homólogo, são explicadas como segue:

- O aumento de 4% no segmento “Correio” foi impulsionado por novos negócios de soluções empresariais incluindo a aquisição da NewSpring Services.
- O segmento “Expresso & Encomendas” assistiu a um aumento de 32% face ao período homólogo. Salienta-se o desempenho na linha de produto CEP no mercado ibérico impulsionado pelo bom desempenho da operação em Espanha e pelo crescimento do *e-commerce (B2C)* na Península Ibérica.
- O segmento “Serviços Financeiros & Retalho” assistiu a um aumento de 11%, explicados em parte pelo aumento dos rendimentos com títulos de dívida pública, resultado de uma maior dinamização comercial, com a recaptura dos montantes vencidos dos títulos.
- O segmento “Banco” verificou um aumento de 20% na receita. Este crescimento foi impulsionado pela parceria com a Sonae Financial Services, iniciada em abril de 2021, passando o Banco CTT a ser o único credor em relação à carteira de crédito do Cartão Universo. O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da margem financeira, bem como dos juros recebidos no crédito ao consumo e das comissões recebidas. Os juros recebidos do crédito habitação registaram um decréscimo de 3,9%.

A decomposição do rédito para o período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, pelas fontes de rédito identificados na nota 2.23 – Rédito, são detalhadas conforme segue:

Natureza	31.12.2020				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	382 483 522	—	—	—	382 483 522
Serviços expresso	—	192 271 712	—	—	192 271 712
Venda produtos Merchandising	—	—	3 130 311	—	3 130 311
Apartados	—	—	1 451 326	—	1 451 326
Serviços postais internacionais (*)	37 716 902	—	—	—	37 716 902
Comissões Serviços Financeiros	—	—	38 831 551	61 605 607	100 437 158
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	420 200 424	192 271 712	43 413 188	61 605 607	717 490 931

(*) Correio Inbound

Natureza	31.12.2021				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	408 677 229	—	—	—	408 677 229
Serviços expresso	—	255 016 463	—	—	255 016 463
Venda produtos Merchandising	—	—	2 262 918	—	2 262 918
Apartados	—	—	1 700 741	—	1 700 741
Serviços postais internacionais (*)	28 822 897	—	—	—	28 822 897
Comissões Serviços Financeiros	—	—	44 373 771	72 649 693	117 023 464
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	437 500 125	255 016 463	48 337 430	72 649 693	813 503 712

(*) Correio Inbound

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

2020

Ativos (Euros)	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	19 192 607	5 634 469	166 504	28 879 018	4 144 364	58 016 961
Ativos fixos tangíveis	239 053 222	48 425 431	74 351	3 151 484	4 284 888	294 989 377
Propriedades de investimento	—	—	—	—	7 075 908	7 075 908
Goodwill	6 161 326	2 955 753	—	61 084 749	—	70 201 828
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	87 891 868	87 891 868
Contas a receber	—	—	—	—	153 616 009	153 616 009
Crédito a clientes bancários	—	—	—	1 093 281 532	—	1 093 281 532
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	2 107	—	2 107
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	—	—	—	19 554 830	—	19 554 830
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	498 250 574	—	498 250 574
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	40 877 290	—	40 877 290
Outros ativos	6 137 166	7 559 469	17 349 976	4 973 905	14 804 590	50 825 106
Caixa e equivalentes de caixa	—	12 543 023	—	231 741 308	273 895 841	518 180 171
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	2 139 065	—	2 139 065
	270 544 321	77 118 145	17 590 831	1 983 935 861	545 713 468	2 894 902 626

Ativos (Euros)	2021					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	21 289 971	6 849 250	174 038	26 927 847	8 266 141	63 507 247
Ativos fixos tangíveis	227 402 730	62 708 795	64 571	4 227 555	1 883 926	296 287 578
Propriedades de investimento	—	—	—	—	6 327 424	6 327 424
Goodwill	17 430 813	2 955 753	—	61 084 749	—	81 471 314
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	87 255 087	87 255 087
Contas a receber	—	—	—	—	160 930 050	160 930 050
Crédito a clientes bancários	—	—	—	1 541 908 493	—	1 541 908 493
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	27 261 085	—	27 261 085
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	—	—	—	6 094 910	—	6 094 910
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	334 160 519	—	334 160 519
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	14 959 246	—	14 959 246
Outros ativos	14 891 188	17 690 710	34 608 628	6 739 026	12 627 597	86 557 151
Caixa e equivalentes de caixa	—	15 590 602	—	662 721 068	199 561 026	877 872 696
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	605 798	—	605 798
	281 014 703	105 795 111	34 847 237	2 686 690 296	476 851 252	3 585 198 598

As adições de ativos não correntes por segmento detalham-se como segue:

	2020					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	5 530 649	2 385 548	25 062	6 028 632	—	13 969 891
Ativos fixos tangíveis	27 883 190	18 892 388	26 759	829 679	488 906	48 120 922
	33 413 839	21 277 937	51 821	6 858 311	488 906	62 090 814

	2021					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	10 687 971	3 967 727	125 669	3 897 385	—	18 678 753
Ativos fixos tangíveis	20 153 598	23 903 875	—	1 561 666	458 948	46 078 087
	30 841 569	27 871 602	125 669	5 459 051	458 948	64 756 839

Detalhamos seguidamente os motivos subjacentes à não alocação a qualquer segmento de negócio dos seguintes ativos:

- “Ativos intangíveis” (8.266.141 Euros): O valor não alocado corresponde aos ativos intangíveis em curso, os quais têm sido alocados ao respetivo segmento no momento em que passam a firme;
- “Ativos fixos tangíveis” (1.883.926 Euros): Este valor corresponde aos ativos fixos tangíveis em curso e aos adiantamentos por conta de investimentos, que serão alocados ao respetivo segmento no momento da passagem a firme;
- “Propriedades de investimento” (6.327.424 Euros): Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento;
- “Ativos por impostos diferidos” (87.255.087 Euros): Estes ativos são maioritariamente constituídos por impostos diferidos ativos associados a benefícios aos empregados sendo os relativos ao Plano de Saúde dos CTT, S.A. o montante mais relevante, conforme detalhado na nota 51 – Impostos sobre o rendimento. Tendo em conta que os CTT, S.A. estão afetos a diferentes segmentos, como já referido, a afetação destes ativos aos diferentes segmentos não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- “Contas a receber” (160.930.050 Euros): Este valor não é passível de alocação, devido à existência de clientes multiproduto cujos valores a receber correspondem a mais do que um segmento;
- “Outros ativos” (12.627.597 Euros): Este montante corresponde, essencialmente, aos investimentos em associadas e aos investimentos em entidades conjuntamente controladas que não se encontram afetos à atividade operacional, razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento, bem como a algumas rubricas de diferimentos e outros ativos correntes e não correntes, que respeitam na sua maioria aos CTT, S.A. e que estando afetadas a diferentes segmentos, a sua alocação não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- “Caixa e equivalentes de caixa” (204.164.150 Euros): O valor não alocado corresponde essencialmente ao caixa e equivalentes de caixa dos CTT S.A., na medida em que esta empresa concentra os negócios dos segmentos de Correio, Serviços Financeiros & Retalho e Banco (negócio de pagamentos), não sendo possível dividir os montantes em caixa e depositados nos bancos por cada um dos negócios dos CTT.

Abaixo apresentamos os financiamentos por segmento:

Outra informação (Euros)	2020				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	
Financiamentos não correntes	135 280 954	27 330 780	45 727	1 376 666	164 034 127
Financiamentos bancários	74 799 925	—	—	—	74 799 925
Passivos de locação	60 481 029	27 330 780	45 727	1 376 666	89 234 203
Financiamentos correntes	27 225 711	14 773 659	25 114	808 142	42 832 626
Financiamentos bancários	7 125 000	9 731 747	—	—	16 856 747
Passivos de locação	20 100 711	5 041 912	25 114	808 142	25 975 879
	162 506 664	42 104 439	70 841	2 184 808	206 866 753

Outra informação (Euros)	2021				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Financiamentos não correntes	114 127 927	33 250 570	34 807	1 923 133	149 336 438
Financiamentos bancários	62 161 852	—	—	—	62 161 852
Passivos de locação	51 966 076	33 250 570	34 807	1 923 133	87 174 586
Financiamentos correntes	35 785 578	15 240 151	27 024	730 259	51 783 012
Financiamentos bancários	14 436 742	7 732 258	—	—	22 169 000
<i>Confirming</i>	—	1 500 152	—	—	1 500 152
Passivos de locação	21 348 836	6 007 741	27 024	730 259	28 113 860
	149 913 506	48 490 722	61 831	2 653 392	201 119 450

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2020	2021
Rendimentos - Portugal	541 319	576 756
Rendimentos - outros países	131 535	180 971
	672 854	757 727

Entre os rendimentos obtidos em outros países, destacam os rendimentos do segmento Expresso & Encomendas obtidos em Espanha pela sucursal da CTT Expresso neste país, no montante de 114.900 milhares de Euros.

5. Ativos fixos tangíveis

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos “Ativos fixos tangíveis”, bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

2020

Grupo	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 580 031	338 964 540	156 184 436	3 603 651	69 355 884	29 646 684	3 491 573	2 414 000	179 623 789	818 864 586
Aquisições	—	504 793	5 889 978	18 383	1 360 619	1 017 256	9 231 168	1 445 666	—	19 467 863
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	28 653 059	28 653 059
Alienações	(8 099)	(149 792)	(698 530)	(11 218)	(11 852)	—	—	—	—	(879 492)
Transferências e abates	(92 105)	(198 094)	7 218 821	(4 359)	(30 807)	(5 366 247)	(6 703 094)	(2 621 849)	(35 817)	(7 833 550)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(4 765 898)	(4 765 898)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	8 401 849	8 401 849
Regularizações	—	(5 565)	(142 681)	(3 553)	(32 734)	795 215	—	—	—	610 682
Remensurações prazos locação	—	—	—	—	—	—	—	—	19 301 526	19 301 526
Saldo final	35 479 827	339 115 881	168 452 024	3 602 903	70 641 110	26 092 908	6 019 646	1 237 817	231 178 507	881 820 624
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 737 406	219 979 639	132 705 076	3 356 342	62 408 163	24 278 473	—	—	108 932 275	555 397 374
Depreciações do período	—	9 351 195	6 428 855	58 602	2 588 994	1 316 488	—	—	24 474 381	44 218 515
Alienações	(460)	(95 058)	(680 459)	(11 218)	(11 275)	—	—	—	—	(798 470)
Transferências e abates	(13 188)	(1 687 893)	(50 136)	(4 359)	405	(5 357 759)	—	—	(26 863)	(7 139 794)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(4 765 898)	(4 765 898)
Regularizações	—	(1 504)	(79 048)	(4 276)	(8 975)	(6 138)	—	—	—	(99 940)
Saldo final	3 723 758	227 546 378	138 324 287	3 395 091	64 977 312	20 231 065	—	—	128 613 895	586 811 787
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	24 172	—	—	—	24 172
Outras variações	—	—	—	—	—	(4 712)	—	—	—	(4 712)
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	31 756 069	111 569 503	30 127 737	207 812	5 663 798	5 842 383	6 019 646	1 237 817	102 564 612	294 989 377

Grupo	2021									Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 479 827	339 115 881	168 452 024	3 602 903	70 641 110	26 092 908	6 019 646	1 237 818	231 178 507	881 820 624
Aquisições	90 151	1 147 764	4 148 073	13 168	1 139 994	1 524 618	5 878 872	3 525 258	—	17 467 898
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	28 610 189	28 610 189
Alienações	(222 547)	(7 914 602)	(7 094 964)	(21 041)	(1 742)	—	—	—	—	(15 254 896)
Transferências e abates	275 780	7 653 725	2 551 680	—	(126 872)	(311 937)	(8 287 534)	—	(6 528 059)	(4 773 218)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	1 179 139	1 179 139
Regularizações	—	4 652	158 587	8 868	9 590	5 727	1 918	—	(558 663)	(369 322)
Remensurações prazos locação	—	—	—	—	—	—	—	—	600 570	600 570
Alterações no perímetro de consolidação	—	469 081	868 215	3 500	393 551	58 375	—	—	2 189 935	3 982 657
Saldo final	35 623 210	340 476 500	169 083 615	3 607 398	72 055 630	27 369 691	3 612 902	4 763 076	256 671 618	913 263 640
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 723 758	227 546 379	138 324 288	3 395 091	64 977 312	20 231 064	—	—	128 613 895	586 811 787
Depreciações do período	—	8 880 869	6 507 580	60 416	1 685 243	1 310 469	—	—	26 397 955	44 842 534
Alienações	(203 240)	(8 423 387)	(6 925 351)	(20 498)	(1 465)	—	—	—	—	(15 573 941)
Transferências e abates	42 108	1 588 052	7 155	—	(126 338)	(285 824)	—	—	(2 996 447)	(1 771 295)
Regularizações	—	1 640	79 391	4 395	7 848	5 347	—	—	—	98 621
Alterações no perímetro de consolidação	—	264 751	859 406	2 139	247 118	5 949	—	—	1 169 535	2 548 897
Saldo final	3 562 627	229 858 304	138 852 469	3 441 543	66 789 717	21 267 005	—	—	153 184 938	616 956 602
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Outras variações	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	32 060 584	110 618 196	30 231 146	165 855	5 265 913	6 083 227	3 612 902	4 763 076	103 486 680	296 287 578

As depreciações contabilizadas no **Grupo** no montante de 44.842.534 Euros (44.218.515 Euros em 31 de dezembro de 2020), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

No **Grupo**, no período findo em 31 dezembro de 2021, a rubrica "Alterações no perímetro de consolidação" diz respeito aos saldos das empresas HCCM - Outsourcing Investment, S.A. e NewSpring Services, S.A. à data da sua aquisição, conforme explicado na nota 8.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, relativo à **Empresa** foi o seguinte:

2020

Empresa	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	33 755 677	321 807 672	127 889 963	2 524 183	61 141 762	27 805 443	1 927 665	2 414 000	142 963 827	722 230 194
Aquisições	—	—	4 679 117	18 382	915 317	896 331	4 083 377	488 906	—	11 081 429
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	17 285 195	17 285 195
Alienações	(8 099)	(149 792)	(621 950)	(11 218)	(10 171)	—	—	—	—	(801 231)
Transferências e abates	(92 105)	(194 592)	2 561 046	(4 359)	1 102	(5 340 605)	(2 007 211)	(2 621 849)	—	(7 698 573)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 981 534)	(1 981 534)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	6 916 678	6 916 678
Regularizações	—	—	(6 569)	(506)	(22 285)	779 731	—	—	—	750 371
Remensurações prazos locação	—	—	—	—	—	—	—	—	17 180 678	17 180 678
Saldo final	33 655 473	321 463 288	134 501 607	2 526 483	62 025 725	24 140 900	4 003 831	281 057	182 364 844	764 963 208
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 737 406	210 496 407	108 963 087	2 482 723	55 347 029	23 007 033	—	—	91 691 711	495 725 395
Depreciações do período	—	8 777 627	4 880 049	12 026	2 096 156	1 212 266	—	—	18 735 488	35 713 613
Alienações	(460)	(95 058)	(621 950)	(11 218)	(9 594)	—	—	—	—	(738 281)
Transferências e abates	(13 188)	(1 687 648)	(41 393)	(4 359)	32 314	(5 332 117)	—	—	—	(7 046 391)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 981 534)	(1 981 534)
Saldo final	3 723 758	217 491 329	113 179 793	2 479 172	57 465 905	18 887 182	—	—	108 445 665	521 672 803
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	24 172	—	—	—	24 172
Outras variações	—	—	—	—	—	(4 712)	—	—	—	(4 712)
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	29 931 715	103 971 959	21 321 814	47 311	4 559 820	5 234 258	4 003 831	281 057	73 919 179	243 270 945

2021

Empresa	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	33 655 473	321 463 288	134 501 607	2 526 483	62 025 725	24 140 900	4 003 831	281 057	182 364 844	764 963 208
Aquisições	—	—	1 381 225	1 036	729 906	827 303	2 561 892	458 948	—	5 960 310
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	14 633 447	14 633 447
Alienações	(1 394 521)	(11 430 523)	(7 015 266)	(20 111)	(1 742)	—	—	—	—	(19 862 162)
Transferências e abates	275 780	7 343 054	7 064	—	270 939	(280 529)	(5 419 275)	—	(3 925 941)	(1 728 909)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	973 235	973 235
Regularizações	—	—	—	—	—	—	—	—	(103 073)	(103 073)
Outros movimentos	—	—	—	—	—	40 970	—	—	—	40 970
Saldo final	32 536 732	317 375 819	128 874 630	2 507 407	63 024 828	24 728 644	1 146 447	740 005	193 942 512	764 877 025
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 723 758	217 491 329	113 179 793	2 479 172	57 465 905	18 887 182	—	—	108 445 665	521 672 803
Depreciações do período	—	8 152 295	4 223 497	10 884	1 155 935	1 191 200	—	—	19 952 128	34 685 940
Alienações	(203 240)	(8 423 387)	(6 877 036)	(20 110)	(1 465)	—	—	—	—	(15 525 238)
Transferências e abates	42 108	1 623 764	7 064	—	270 939	(278 003)	—	—	(1 178 979)	486 894
Saldo final	3 562 627	218 844 001	110 533 318	2 469 945	58 891 314	19 800 379	—	—	127 218 814	541 320 399
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Outras variações	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo final	—	—	—	—	—	19 460	—	—	—	19 460
Ativos fixos tangíveis líquidos	28 974 105	98 531 818	18 341 312	37 462	4 133 514	4 908 805	1 146 447	740 005	66 723 697	223 537 166

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 34.685.940 Euros (35.713.613 Euros em 31 de dezembro de 2020), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

No **Grupo** e na **Empresa**, em 31 dezembro de 2021, os saldos das rubricas "Terrenos" e "Edifícios e outras construções", incluem 490.537 Euros (552.634 Euros em 31 dezembro de 2020) referentes a terrenos e imóveis em copropriedade com a Empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

De acordo com o contrato de concessão em vigor (Nota 1), no termo da concessão reverterem gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração suportado nos registos patrimoniais da Empresa e na declaração da Direção Geral do Tesouro e Finanças, responsável pelo Sistema de Informação de Imóveis do Estado (SIIE), conclui que o ativo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

Como no âmbito do contrato de concessão o concedente não controla qualquer interesse residual significativo na rede postal dos CTT e sendo os CTT livres para alienar, substituir ou onerar os bens que integram a rede postal, a IFRIC 12 - Acordos de Concessão de Serviços não é aplicável ao contrato de concessão de prestação do serviço postal universal.

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** procederam à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos fixos tangíveis, destacando-se o equipamento informático da classe de equipamento administrativo, estendendo as mesmas, essencialmente, de 3 para 6 anos. A revisão da vida útil foi efetuada tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada. As alterações nas vidas úteis são contabilizadas prospectivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da depreciação no ano de 2021 de 881 milhares de Euros.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021, os movimentos mais relevantes ocorridos nas rubricas dos Ativos Fixos Tangíveis, foram os seguintes:

Edifícios e outras construções:

Os movimentos associados às aquisições e transferências dizem respeito à capitalização de obras em edifícios próprios e alheios em diversas instalações dos CTT e da CTT Expresso.

A rubrica de Transferências e Abates inclui o montante de 2.201.564 Euros relativo à transferência das Propriedades de Investimento, assim como as respetivas depreciações acumuladas no montante de 1.666.925 Euros, de um conjunto de imóveis que passaram a estar afetos à atividade operacional do Grupo.

Equipamento básico:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de diverso equipamento postal de num valor aproximado de 272 mil Euros, motociclos no valor aproximado de 911 mil Euros nos CTT, à aquisição de máquinas de tratamento de correio num valor aproximado de 1.198 mil Euros, nos CTT Expresso e à aquisição de terminais e scanners no valor de 295 mil Euros por parte da Payshop.

Equipamento administrativo:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de diverso equipamento microinformático num valor aproximado de 492 mil Euros, nos CTT, à aquisição de diversos

equipamentos microinformáticos no valor aproximado de 160 mil Euros e à aquisição de mobiliário no valor aproximado de 139 mil Euros na CTT Expresso.

Outros ativos fixos tangíveis:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 325 mil Euros nos CTT e a aquisição de ATM's por um valor aproximado de 347 mil Euros no Banco CTT.

Direitos de Uso

Na sequência da adoção da IFRS 16 o **Grupo** e a **Empresa**, reconheceram direitos de uso que se detalham como segue, por tipologia de bem subjacente:

Grupo	2020			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	157 442 425	20 652 319	1 529 045	179 623 789
Novos Contratos	15 254 946	13 349 576	48 537	28 653 059
Transferências e abates	(35 817)	—	—	(35 817)
Contratos findos	(2 344 761)	(2 318 583)	(102 554)	(4 765 898)
Remensurações	8 401 849	—	—	8 401 849
Remensurações prazos locação	19 301 526	—	—	19 301 526
Saldo final	198 020 167	31 683 313	1 475 027	231 178 507
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	101 657 089	6 678 395	596 791	108 932 275
Depreciações do período	18 004 732	6 150 313	319 337	24 474 381
Transferências e abates	(26 863)	—	—	(26 863)
Contratos findos	(2 344 761)	(2 318 583)	(102 554)	(4 765 898)
Saldo final	117 290 196	10 510 125	813 574	128 613 895
Ativos fixos tangíveis líquidos	80 729 971	21 173 188	661 454	102 564 612

Grupo	2021			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	198 020 167	31 683 313	1 475 027	231 178 507
Novos Contratos	25 753 442	2 720 633	136 114	28 610 189
Transferências e abates	(5 941 969)	(586 090)	—	(6 528 059)
Remensurações	1 779 709	—	—	1 779 709
Regularizações	(557 788)	(876)	—	(558 663)
Alterações no perímetro de consolidação	2 096 605	93 330	—	2 189 935
Saldo final	221 150 166	33 910 310	1 611 141	256 671 618
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	117 290 196	10 510 125	813 574	128 613 895
Depreciações do período	19 348 499	6 835 484	213 973	26 397 955
Transferências e abates	(2 614 116)	(382 331)	—	(2 996 447)
Alterações no perímetro de consolidação	1 117 563	51 971	—	1 169 535
Saldo final	135 142 142	17 015 249	1 027 547	153 184 938
Ativos fixos tangíveis líquidos	86 008 024	16 895 061	583 595	103 486 680

A 31 de dezembro de 2020, a rubrica remensurações prazos de locação decorre da aplicação da nova interpretação emitida pelo *IFRIC Committee* que veio alterar o entendimento sobre o conceito de prazo de locação.

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 26.397.955 Euros (24.474.381 Euros em 31 de dezembro de 2020), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

A 31 de dezembro de 2021, os montantes referentes a alterações no perímetro de consolidação referem-se à incorporação da New Spring Services e HCCM – Outsourcing Investment.

Empresa	2020			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	124 599 364	17 261 493	1 102 970	142 963 827
Novos Contratos	5 220 068	12 065 127	—	17 285 195
Contratos findos	(750 171)	(1 231 363)	—	(1 981 534)
Remensurações	6 916 678	—	—	6 916 678
Remensurações prazos locação	17 180 678	—	—	17 180 678
Saldo final	153 166 617	28 095 257	1 102 970	182 364 844
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	86 129 156	5 220 349	342 205	91 691 711
Depreciações do período	13 269 895	5 306 845	158 748	18 735 488
Contratos findos	(750 171)	(1 231 363)	—	(1 981 534)
Saldo final	98 648 880	9 295 832	500 953	108 445 665
Ativos fixos tangíveis líquidos	54 517 737	18 799 426	602 017	73 919 179

Empresa	2021			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	153 166 617	28 095 257	1 102 970	182 364 844
Novos Contratos	12 755 684	1 877 763	—	14 633 447
Transferências e abates	(3 595 527)	(330 414)	—	(3 925 941)
Remensurações	973 235	—	—	973 235
Regularizações	(103 073)	—	—	(103 073)
Saldo final	163 196 935	29 642 606	1 102 970	193 942 512
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	98 648 880	9 295 832	500 953	108 445 665
Depreciações do período	13 849 801	5 953 042	149 285	19 952 128
Transferências e abates	(1 038 989)	(139 989)	—	(1 178 979)
Saldo final	111 459 692	15 108 885	650 238	127 218 814
Ativos fixos tangíveis líquidos	51 737 243	14 533 722	452 732	66 723 696

Conforme referido anteriormente, a rubrica remensurações prazos de locação decorre da aplicação da nova interpretação emitida pelo *IFRIC Committee* que veio alterar o entendimento sobre o conceito de prazo de locação.

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 19.952.128 Euros (18.735.488 Euros em 31 de dezembro de 2020), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

Informação sobre os passivos associados a estas locações bem como os gastos de financiamento encontram-se divulgados nas notas dos “Financiamentos obtidos” (Nota 31) e nota dos “Gastos e rendimentos financeiros” (Nota 50), respetivamente.

Em 2021 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

O **Grupo** e a **Empresa** avaliaram a existência de indícios de imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos a cada segmento com referência a 31 de dezembro de 2021.

A imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às unidades geradoras de caixa Mailtec, Transporta, Tourline e 321 Crédito foi avaliada juntamente com os testes de imparidade ao goodwill e participações financeiras (Nota 9).

Relativamente aos ativos tangíveis e intangíveis associados ao negócio do correio desenvolvido pelos CTT e do negócio desenvolvido pelo Banco CTT, o **Grupo** avaliou a existência de indícios de imparidade, comparando o valor dos ativos não correntes afetos aos respetivos negócios com os respetivos resultados operacionais, não tendo sido identificados indícios de imparidade nos referidos segmentos.

Da mesma forma, o **Grupo** não identificou indícios de imparidade relativamente aos ativos fixos tangíveis e intangíveis do negócio expresso & encomendas da CTT Expresso, cujo rácio face aos respetivos resultados operacionais melhorou no presente período.

Assim, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, não foram identificados eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os ativos fixos tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registados possa não ser recuperado.

A **Empresa** tem em curso uma análise para a possível constituição de um fundo de investimento imobiliário para rentabilização dos seus ativos fixos imobiliários. As avaliações finais e atualizadas para as atuais condições de mercado correspondentes a estes ativos só serão concretizadas após decisão de implementação desta iniciativa, as quais irão determinar a seleção dos ativos a integrar o fundo.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de ativos fixos tangíveis dadas como garantia de passivos.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Fixos Tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2021, 620.690 Euros e 134.472 Euros, respetivamente.

6. Ativos intangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2020					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	113 876 654	16 848 440	444 739	16 088 740	151 639 125
Aquisições	—	1 918 046	580 006	—	11 471 839	13 969 891
Transferências e abates	—	17 921 450	(50 300)	—	(18 271 063)	(399 913)
Regularizações	—	—	(102 410)	—	(80 876)	(183 287)
Saldo final	4 380 552	133 716 151	17 275 736	444 739	9 208 639	165 025 816
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 376 994	74 396 033	10 408 714	444 739	—	89 626 480
Amortizações do período	1 273	16 684 697	1 201 314	—	—	17 887 283
Transferências e abates	—	(404 012)	(50 300)	—	—	(454 312)
Regularizações	—	—	(50 597)	—	—	(50 597)
Saldo final	4 378 267	90 676 717	11 509 131	444 739	—	107 008 855
Ativos intangíveis líquidos	2 285	43 039 433	5 766 604	—	9 208 639	58 016 961

Grupo	2021					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	133 716 151	17 275 736	444 739	9 208 639	165 025 816
Aquisições	—	2 269 684	1 129 377	—	15 279 692	18 678 753
Alienações	—	(255 750)	—	—	—	(255 750)
Transferências e abates	—	12 620 694	(102 919)	—	(12 621 044)	(103 269)
Regularizações	—	—	85 168	—	—	85 168
Alterações no perímetro de consolidação	—	—	432 868	1 053 154	—	1 486 022
Saldo final	4 380 552	148 350 779	18 820 229	1 497 893	11 867 286	184 916 739
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 378 267	90 676 717	11 509 131	444 739	—	107 008 855
Amortizações do período	1 272	11 694 901	1 366 535	—	—	13 062 708
Transferências e abates	—	(59)	(102 919)	—	—	(102 978)
Regularizações	—	—	45 958	—	—	45 958
Alterações no perímetro de consolidação	—	—	281 178	1 053 154	—	1 334 332
Saldo final	4 379 539	102 371 559	13 099 884	1 497 893	—	121 348 875
Perdas Imparidades Acumuladas						
Saldo inicial	—	—	—	—	—	—
Perdas por imparidade do período	—	—	—	—	60 617	60 617
Saldo final	—	—	—	—	60 617	60 617
Ativos intangíveis líquidos	1 013	45 979 220	5 720 345	—	11 806 669	63 507 247

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2021 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 13.062.708 Euros (17.887.284 Euros em 31 de dezembro de 2020) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 46).

No **Grupo**, no período findo em 31 dezembro de 2021, a rubrica “Alterações no perímetro de consolidação” diz respeito aos saldos das empresas HCCM - Outsourcing Investment, S.A. e NewSpring Services, S.A. . à data da sua aquisição (nota 8).

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Empresa	2020				
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	65 749 586	8 110 162	8 188 816	85 765 890
Aquisições	—	177 087	552 826	4 798 788	5 528 701
Transferências e abates	—	8 900 869	—	(8 843 240)	57 630
Regularizações	—	—	(546)	—	(546)
Saldo final	3 717 326	74 827 542	8 662 441	4 144 364	91 351 674
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	50 374 820	4 033 723	—	58 125 869
Amortizações do período	—	10 004 268	948 088	—	10 952 356
Transferências e abates	—	3 230	—	—	3 230
Saldo final	3 717 326	60 382 318	4 981 811	—	69 081 455
Ativos intangíveis líquidos	—	14 445 224	3 680 631	4 144 364	22 270 219

Empresa	2021				
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	74 827 542	8 662 441	4 144 364	91 351 674
Aquisições	—	410 800	1 119 430	9 123 539	10 653 769
Transferências e abates	—	5 001 762	—	(5 001 762)	—
Saldo final	3 717 326	80 240 104	9 781 872	8 266 141	102 005 443
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	60 382 318	4 981 811	—	69 081 455
Amortizações do período	—	3 508 960	1 162 589	—	4 671 549
Saldo final	3 717 326	63 891 279	6 144 400	—	73 753 005
Ativos intangíveis líquidos	—	16 348 825	3 637 472	8 266 141	28 252 438

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2021 da **Empresa**, no montante de 4.671.549 Euros, (10.952.356 Euros em 31 de dezembro de 2020) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 46).

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** procederam à revisão das vidas úteis de algumas classes de ativos intangíveis, destacando-se o software aplicacional, pertencente à classe de programas de computador, respetivamente, estendendo as mesmas de 3 para 6 anos. A revisão da vida útil foi efetuada tendo por base a análise do histórico da utilização média efetiva dos ativos afetos à classe subjacente tendo em consideração a sua atual vida económica estimada. As alterações nas vidas úteis são contabilizadas prospectivamente. O impacto desta alteração resulta numa redução da amortização no ano de 2021 de 5.886 milhares de Euros.

Na rubrica “Propriedade Industrial” referente ao **Grupo**, encontra-se registada a licença da marca “Payshop Internacional” propriedade da CTT Contacto, S.A., no montante de 1.200.000 Euros. Esta licença não se encontra a ser amortizada uma vez que tem uma vida útil indeterminada, sendo sujeita a testes de imparidade numa base mínima anual ou quando existam indícios de imparidade. Ver os principais pressupostos do teste de imparidade na nota 9.

As transferências ocorridas no período findo em 31 de dezembro de 2021 de ativos intangíveis em curso para programas de computador dizem respeito a projetos informáticos concluídos no decorrer do exercício.

Foram capitalizados em “Programas de computador” ou “Ativos intangíveis em curso”, os valores de 770.903 Euros e 1.186.512 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, que dizem respeito à participação de recursos internos da **Empresa** no desenvolvimento de projetos de informática.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021, os movimentos mais relevantes ocorridos nas empresas do **Grupo** nas rubricas dos Ativos Intangíveis, foram os seguintes:

Programas de computador:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT Expresso do software “Microserv/Minerva” no valor aproximando de 371 mil Euros, do software “Cloud” no valor aproximado de 136 mil Euros do software “SalesForce” no valor aproximando de 166 mil Euros e do software “Integração e Processos” no valor aproximando de 181 mil Euros.

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT, de licenças “Citrix” no valor de 321 mil Euros, licenças “Desk Management” no valor de aproximado de 163 mil Euros, licenças “CRM Oracle” no valor aproximado de 374 mil Euros e licenças “Security & performance analytics” no valor de 169 mil Euros.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2021 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
Demiminis - software	1 903 236	1 903 236
Fábrica Digital - software	1 801 063	1 801 063
CRM - Software	1 177 131	897 779
Solução OneBiller	850 927	—
Digitalização Serviços - software	365 194	365 194
Ecosistema Clientes Expresso e Logística	332 242	—
SAP Hana & Hybris Billing	272 332	272 332
Analytics & Reporting - software	260 156	260 156
Gateway	249 545	—
Mailmanager - software	245 216	245 216
	7 457 043	5 744 976

O **Grupo** e a **Empresa** não identificaram incertezas relevantes quanto à conclusão dos projetos em curso, nem quanto à sua recuperabilidade. Ainda assim, a recuperabilidade dos valores dos ativos intangíveis em curso foi testada no âmbito dos testes de imparidade dos ativos da Unidade Geradora de Caixa a que pertencem, com particular ênfase para os ativos afetos aos negócios do **Grupo** (Nota 9).

Tal como referido na nota 5, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, não foram identificados eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registados possa não ser recuperado.

A maioria dos projetos tem data de conclusão prevista para o ano de 2022.

Quanto ao exercício económico de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D, conforme divulgado na nota 51.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Em 2021 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2021, 3.850.509 Euros e 226.747 Euros, respetivamente.

7. Propriedades de investimento

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** têm os seguintes ativos classificados como propriedades de investimento:

Grupo e Empresa	2020		Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	3 312 358	15 009 771	18 322 129
Adições	—	—	—
Alienações	(15 801)	(66 406)	(82 207)
Transferências e abates	(104 524)	(1 660 814)	(1 765 338)
Saldo final	3 192 033	13 282 551	16 474 584
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	213 853	9 706 133	9 919 985
Depreciações do período	—	235 404	235 404
Alienações	(85)	(21 759)	(21 844)
Transferências e abates	(11 259)	(1 173 919)	(1 185 178)
Saldo final	202 509	8 745 858	8 948 368
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	749 144	749 144
Perdas por imparidade do período	—	(298 836)	(298 836)
Saldo final	—	450 308	450 308
Propriedades de investimento líquidas	2 989 524	4 086 384	7 075 908

Grupo e Empresa	2021		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	3 192 033	13 282 551	16 474 584
Alienações	(26 832)	(126 599)	(153 431)
Transferências e abates	(275 780)	(1 925 784)	(2 201 564)
Saldo final	2 889 422	11 230 168	14 119 589
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	202 509	8 745 858	8 948 368
Depreciações do período	—	216 293	216 293
Alienações	(1 752)	(96 754)	(98 505)
Transferências e abates	(42 108)	(1 624 817)	(1 666 925)
Saldo final	158 649	7 240 580	7 399 229
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	450 308	450 308
Perdas por imparidade do período	—	(57 372)	(57 372)
Saldo final	—	392 936	392 936
Propriedades de investimento líquidas	2 730 773	3 596 652	6 327 424

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, estando no mercado disponíveis para arrendamento.

O valor de mercado dos ativos classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2021 efetuadas por entidades independentes, ascende a 10.345.517 Euros (11.956.192 Euros em 31 de dezembro de 2020).

No período findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica de Transferências e Abates no montante de 2.201.564 Euros (2020: 1.765.338 Euros) respeita à transferência para ativos fixos tangíveis, assim como das respetivas depreciações acumuladas no montante de 1.666.925 (2020: 1.185.178 Euros), de um conjunto de imóveis que passaram a estar afetos à atividade operacional do **Grupo**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 foram registados na rubrica de “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” 235.404 Euros e 216.293 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 46).

No período findo a 31 de dezembro de 2021, o montante de rendas cobradas pelo **Grupo** e pela **Empresa** pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento foi de 32.367 Euros (2020: 48.416 Euros).

Em 31 de dezembro de 2020, a reversão de perdas por imparidade, no montante de (298.836) Euros, foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, sendo explicadas pelo aumento do valor de mercado de alguns edifícios, bem como pelos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis mencionados anteriormente.

Em 31 de dezembro de 2021, a reversão de perdas por imparidade, no montante de (57.372) Euros, foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, sendo explicadas pelos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis.

8. Empresas incluídas no perímetro de consolidação

GRI 201-1

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2020			2021		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Empresa - mãe:								
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	—	—	—	—	—
Subsidiárias:								
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ("CTT Expresso")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Payshop Portugal, S.A. ("Payshop")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Contacto, S.A. ("CTT Con")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
CTT Soluções Empresariais, S.A. ("CTT Sol")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Correio Expresso de Moçambique, S.A. ("CORRE")	Moçambique	Av. 24 de Julho, Edifício 24, n.º 1097, 3.º Piso, Bairro da Polana Maputo, Moçambique	50	—	50	50	—	50
Banco CTT, S.A. ("BancoCTT")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Fundo Inovação TechTree ("TechTree")	Portugal	Av. Conselheiro Fernando de Sousa, 19 13º Esq 1070-072 Lisboa	25	75	100	60	40	100
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. ("321 Crédito")	Portugal	Av. Duque d'Ávila, 46, 7º B 1050-083 Lisboa	—	100	100	—	100	100
HCCM - Outsourcing Investment, S.A. ("HCCM")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	—	—	—	100	100
NewSpring Services, S.A. ("NSS")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	—	—	—	100	100
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. ("CTTI")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	—	—	100	—	100
Open Lockers, S.A. ("Lock")	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001 Lisboa	—	—	—	26	41	66

Relativamente à empresa "CORRE", em virtude de o **Grupo** ter direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento e ter a capacidade de afetar esses retornos, a mesma é incluída no perímetro de consolidação.

Em 9 de outubro de 2020, o **Grupo** criou a entidade CTT – Soluções Empresariais, S.A., que atua na área da prestação de serviços de consultoria para os negócios e apoio à gestão e administração de empresas, integrando o perímetro de consolidação desde 2020.

Em dezembro de 2020, os CTT e um conjunto de suas subsidiárias, subscreveram unidades de participação (UPs) do fundo de investimento e inovação, TechTree. As entidades subscritoras deste fundo têm a possibilidade de beneficiar do Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação & Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE), destinado a financiar empresas dedicadas sobretudo a investigação e desenvolvimento. O fundo Techtree integra o perímetro de consolidação desde 2020.

Em 25 de janeiro de 2021, os CTT – Correios de Portugal, S.A. subscreveram um aumento de capital social na subsidiária Banco CTT, S.A., mediante a realização de uma entrada em dinheiro, no montante de 10.000.000 Euros dando origem à emissão de 10.000.000 de novas ações sem valor nominal, ordinárias, nominativas e com um valor de emissão de 1 euro cada. O montante de capital social do Banco CTT, S.A. no valor de 286.400.000 Euros passou para 296.400.000 Euros.

Em 30 de agosto de 2021, foi adquirido a totalidade do capital da NewSpring Services, S.A. (“NewSpring Services”) e da sua holding HCCM - Outsourcing Investment, S.A. (“HCCM – Outsourcing Investment”), sociedades que atuam no mercado de Business Process Outsourcing (BPO) e Contact Center, pelo montante de 10.573.344 Euros, valor este totalmente satisfeito por liquidação financeira naquela data. Ver impacto da aquisição nas alterações no perímetro de consolidação infra.

A 22 de dezembro de 2021, foi constituída a entidade CTT IMO - sociedade imobiliária, S.A., para a compra, permuta, venda e arrendamento de bens imobiliários, e revenda dos bens adquiridos para esse fim.

A 30 de dezembro de 2021, foi constituída a sociedade Open Lockers, S.A. Esta sociedade resulta de um acordo de parceira entre os CTT e a YunExpress, unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group, que resultou na criação desta parceria que visa gerir o negócio de uma rede de cacifos para receber encomendas em Portugal e Espanha. Os CTT detêm uma participação maioritária de 66% na nova empresa e a YunExpress uma participação de 34%.

Com esta parceria, pretende-se desenvolver a rede líder de cacifos para *e-commerce* em Portugal, a qual será aberta a qualquer operador. Os CTT ambicionam instalar 1.000 cacifos até ao final de 2022, ficando assim dotados da maior e mais capilar rede nacional de cacifos, que fará parte da atual rede de mais de 2.000 Pontos de Entrega CTT onde os clientes podem recolher as suas encomendas.

O negócio representará um investimento conjunto de cerca de oito milhões de Euros no prazo de três anos.

A YunExpress é parceira e cliente dos CTT, sendo um agregador de tráfego internacional proveniente da Ásia, com forte experiência de logística. A rede de cacifos será ainda suportada por um grupo de diferentes fornecedores nacionais, desde a metalo-mecânica ao software, o que permitirá uma maior autonomia e agilidade tecnológica.

Sendo uma solução de enorme conveniência quer para quem compra como para quem vende online, os cacifos vêm também complementar a rede de pontos de entrega dos CTT, com uma solução inovadora, reforçando o posicionamento diferenciado dos CTT na cadeia de valor do *e-commerce* e fortalecendo a ligação de proximidade dos CTT com os seus clientes.

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2020			2021		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
NewPost, ACE	Portugal	Av. Fontes Pereira de Melo, 40 Lisboa	49	—	49	49	—	49
PTP & F, ACE	Portugal	Estrada Casal do Canas Amadora	51	—	51	51	—	51
WolfSpring, ACE	Portugal	Urbanização do Passil, n.º 100-A 2890-852 Alcochete	—	—	—	—	50	50
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A (“MKTPlace”)	Portugal	Rua Eng.º Ferreira Dias 924 Esc. 5 Porto	50	—	50	50	—	50

A entidade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A., uma parceria realizada com a Sonae – SGPS, S.A. é uma plataforma de comércio eletrónico que presta serviços integrados de intermediação de relações comerciais entre comerciantes e consumidores. Cada um dos acionistas, CTT e Sonae, detêm 50% do capital da referida entidade.

Em 31 de março de 2021, a entidade MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A. foi alvo de um aumento de capital sob a forma de prestação acessória, sendo aprovado o montante de 2.305.562 Euros. Foi realizado a 12 de abril de 2021, o montante de 767.956 Euros, em 1 de julho de 2021, o montante de 621.069 Euros e o remanescente iria ocorrer em outubro de 2021 no montante de e 916.537 Euros. No entanto, foi deliberado em Assembleia Geral a redução do montante da última parcela para 400.503 Euros, o que se efetivou no dia 25 de novembro de 2021.

Com referência a 31 de dezembro de 2021, a entidade Wolfspring ACE passou a integrar as entidades conjuntamente controladas cujos interesses são detidos pelo Grupo. A participação nesta entidade é detida pela New Spring Services (entidade que integrou o perímetro de consolidação no presente período) e resulta de uma parceria com a Reisswolf – Tratamento confidencial e reciclagem de dados e serviços, S.A. para a prestação de serviços na área de custódia e gestão de arquivos.

Associadas

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2020			2021		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Mafelosa, SL ^(a)	Espanha	Castellon - Espanha	—	25	25	—	25	25
Urpacsur, SL ^(a)	Espanha	Málaga - Espanha	—	30	30	—	30	30

^(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU), que se encontra atualmente sem atividade.

Entidades estruturadas

Adicionalmente, considerando os requisitos da IFRS 10, o perímetro de consolidação do **Grupo** inclui as seguintes entidades estruturadas:

Denominação	Ano de Constituição	Local de emissão	% Interesse Económico	Método de Consolidação
Ulisses Finance No.1 ^(*)	2017	Portugal	30,2 %	Integral
Ulisses Finance No.2 ^(*)	2021	Portugal	0,00040 %	Integral
Chaves Funding No.8 ^(*)	2019	Portugal	100 %	Integral
Next Funding No.1 ^(*)	2021	Portugal	100 %	Integral

^(*) Entidades constituídas no âmbito de operações de titularização, registadas nas demonstrações financeiras consolidadas de acordo com o envolvimento continuado do Grupo, determinado com base na percentagem detida nos interesses residuais (equity piece) dos respetivos veículos e na medida em que o Grupo detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem a capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

Nas demonstrações financeiras consolidadas a 31 de dezembro de 2021, foi incluída a entidade estruturada Next Funding No.1. Esta entidade resulta da parceria entre o Banco CTT e a Sonae Financial Services para o financiamento do cartão de Universo e da respetiva gestão da exposição ao risco de crédito. Os ativos subjacentes da operação Next Funding No.1 foram consolidados e reconhecidos nas contas consolidadas por se considerar que o Banco CTT i) é responsável por todas atividades relevantes inerentes à gestão dos ativos subjacentes, ii) tem exposição aos rendimentos variáveis e iii) tem a capacidade de afetar os seus retornos variáveis através do poder de gerir as atividades relevantes.

No decurso do terceiro trimestre de 2021, o Grupo Banco CTT procedeu à emissão de uma nova operação de titularização de créditos (Ulisses Finance No. 2) sobre a carteira de crédito auto originada

pela 321 Crédito no montante de 250 milhões de Euros. Considerando o disposto na IFRS10 esta operação passou a integrar o perímetro de consolidação do Grupo.

De seguida apresentam-se os principais impactos da consolidação destas entidades estruturadas nas contas do **Grupo**:

	31.12.2020	31.12.2021
Caixa e equivalentes de caixa	9 896 409	20 092 235
Ativos financeiros ao custo amortizado – Crédito a clientes (Nota 20)	—	298 716 076
Outros passivos financeiros bancários (Títulos de dívida emitidos) - nota 16	44 517 924	277 795 753

Alterações no perímetro de consolidação

Em 2020, o perímetro de consolidação passou a integrar a entidade CTT – Soluções Empresariais, S.A., constituída em 9 de outubro de 2020, e o fundo de investimento e inovação, TechTree, constituído em dezembro de 2020.

No período findo em 31 de dezembro de 2021, as entidades estruturadas Next Funding No.1. e Ulisses Finance N.º 2 passaram a integrar o perímetro de consolidação.

No período findo a 31 de dezembro de 2021, o perímetro de consolidação foi, igualmente alterado na sequência da aquisição da NewSpring Services, e da sua holding HCCM – Outsourcing Investment. No dia 16 de junho de 2021, os CTT através da sua subsidiária CTT Soluções Empresariais, S.A., celebrou um contrato de compra da totalidade do capital social destas sociedades que atuam no mercado de Business Process Outsourcing (BPO) e Contact Center.

A aquisição foi concretizada a 30 de agosto de 2021 (data de *closing* da operação), por um preço fixo inicial de 7.000.000 Euros, sujeito a ajustes, com base nas contas preparadas no fecho do negócio, relacionados com a posição de Caixa líquida e *Working Capital* das empresas adquiridas, cifrando-se o preço de aquisição em 10.573.344 Euros. Adicionalmente, foram acordados *earnouts* dependendo da atividade da sociedade ao longo dos 2 anos seguintes ao referido fecho, em função do cumprimento de objetivos pré-definidos para a *NewSpring Services*, incluindo *targets* de EBITDA.

O Grupo incorreu em gastos relacionados com a aquisição da NewSpring Services de 190.716 de Euros relacionados com a transação, nomeadamente assessoria financeira e custos legais. Estes gastos foram registados na rubrica Fornecimentos e Serviços Externos.

O *Purchase Price Allocation* (PPA) encontra-se em curso, estando ainda o Grupo a avaliar os pressupostos e critérios para a avaliação do justo valor dos ativos adquiridos e os passivos assumidos, e será concluído no prazo de 12 meses após a data de aquisição conforme previsto na IFRS 3 – Concentrações empresariais.

Desta forma, o reconhecimento inicial do Goodwill apurado na compra da HCCM - Outsourcing Investment e NewSpring Services, demonstra-se como segue:

	Reconhecimento inicial
Ativos adquiridos (HCCM)	5 887 230
Passivos adquiridos (HCCM)	50 992
Total dos ativos líquidos adquiridos (HCCM)	5 836 238
Ativos adquiridos (NSS)	9 875 561
Passivos adquiridos (NSS)	6 995 252
Total dos ativos líquidos adquiridos (NSS)	2 880 309
Total dos ativos líquidos (NSS) - Participação CTT-SE (*)	139 292
Goodwill	9 097 814
Justo valor das componentes contingentes	4 500 000
Preço de aquisição	10 573 344

(*) Aquisição pela CTT-SE de 4,84% do capital da NSS, sendo os remanescentes 95,16% pertencentes à HCCM.

As componentes contingentes respeitam aos *earnouts* acima descritos, sendo o seu justo valor apurado com base na melhor estimativa à data do *closing* da operação, sujeita a reavaliação a cada data de reporte.

Salienta-se que o Goodwill apurado foi totalmente alocado à Unidade Geradora de Caixa NewSpring Services, uma vez que a HCCM – Outsourcing investment tem como única atividade a gestão da participação social nesta entidade.

Os ativos adquiridos da HCCM – Outsourcing investment e NewSpring Services detalham-se conforme segue:

HCCM – Outsourcing investment	Reconhecimento inicial
Ativos não correntes	
Ativos fixos tangíveis	54 118
Goodwill	2 171 673
Ativos intangíveis	70
Investimentos em subsidiárias	2 736 914
Outros investimentos	4 121
Ativos não correntes	4 966 896
Ativos correntes	
Imposto a receber	7 498
Outros ativos correntes	1 091
Diferimentos	3 798
Caixa e equivalentes de caixa	907 947
Ativos não correntes	920 334
Ativos adquiridos (HCCM)	5 887 230

NewSpring Services	Reconhecimento inicial
Ativos não correntes	
Ativos fixos tangíveis	1 337 688
Ativos intangíveis	151 620
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	54 045
Outros investimentos	221 726
Ativos não correntes	1 765 079
Ativos correntes	
Contas a receber	2 487 856
Outros ativos correntes	1 488 112
Diferimentos	126 647
Caixa e equivalentes de caixa	4 007 867
Ativos correntes	8 110 482
Ativos adquiridos (NSS)	9 875 561

O detalhe das contas a receber da NewSpring Services, detalha-se como segue:

	Reconhecimento inicial
Contas a receber - nacionais	2 487 856
Clientes Cobrança Duvidosa	51 648
Perdas por Imparidade Acumuladas	-51 648
Total	2 487 856

Conforme referido anteriormente, o *Purchase Price Allocation* (PPA) encontra-se em curso. O valor líquido contabilístico das contas a receber na data de aquisição corresponde a 2.487.856 Euros, não existindo no âmbito da IFRS 3, diferenças face ao seu justo valor.

Os resultados da NewSpring Services apresenta-se como segue (relativos ao mês de setembro a dezembro de 2021):

Demonstração dos resultados por natureza - 01.09.2021 a 31.12.2021	
Rubrica	Montante
Vendas e serviços prestados	7 946 137
Outros rendimentos e ganhos operacionais	86 400
	8 032 536
Fornecimentos e serviços externos	(2 768 571)
Gastos com o pessoal	(3 817 770)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	(250 071)
Outros gastos e perdas operacionais	(140 002)
	(6 976 414)
Gastos e perdas financeiros	(13 201)
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(36 053)
	Resultado antes de impostos 1 006 868
Imposto sobre o rendimento do período	(156 220)
	Resultado líquido do período 850 648

A 22 de dezembro de 2021, foi constituída a entidade CTT IMO - sociedade imobiliária, S.A. e a 30 de dezembro de 2021 foi constituída a sociedade Open Lockers, S.A, que resulta de um acordo de

parceira entre o **Grupo** e a YunExpress, em que o **Grupo** detém uma participação maioritária de 66% na nova empresa e a YunExpress uma participação de 34%.

9. Goodwill

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a composição do *Goodwill* relativamente ao **Grupo** era a seguinte:

Grupo	Ano da aquisição	2020	2021
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	6 161 326	6 161 326
Payshop Portugal, S.A.	2004	406 101	406 101
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	2019	60 678 648	60 678 648
Transporta, S.A.	2017	2 955 753	2 955 753
HCCM - Outsourcing Investment, S.A./ New Spring Services S.A.	2021	—	11 269 486
		70 201 828	81 471 314

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

Grupo	2020	2021
Saldo inicial	70 201 828	70 201 828
Aquisições	—	9 097 814
Alterações no perímetro de consolidação	—	2 171 673
Saldo final	70 201 828	81 471 314

As aquisições realizadas no período findo em 31 de dezembro de 2021 dizem respeito à aquisição da sociedade da NewSpring Services, e da sua holding HCCM – Outsourcing Investment, tendo sido registado um *Goodwill* no montante de 9 097 814 Euros (nota 8). As alterações no perímetro de consolidação respeitam ao *Goodwill* registado na sociedade HCCM- Outsourcing Investment em períodos anteriores relativo à NewSpring Services.

Análise da Imparidade do *Goodwill*

O valor recuperável do *Goodwill* é avaliado anualmente ou sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

No decurso do corrente ano, por forma a determinar o valor recuperável dos investimentos efetuados, foram realizados por parte do **Grupo**, com efeitos a 31 de dezembro de 2020 e de 2021, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	2020		
				Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (Cost of Equity)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	9,70%	—	1,5%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	9,70%	—	1,0%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logística	Equity Value/DCF	6 anos	9,60%	—	1,6%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	10 anos	—	10,00%	1,5%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DCF	10 anos	—	10,00%	1,5%

Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	2021		
				Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (Cost of Equity)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	8,00%	—%	1,4%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	8,20%	—%	1,4%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	8,20%	—%	1,4%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	7,60%	—%	1,4%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DCF	9 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	8,00 %	—%	1,4%

A diminuição generalizada verificada na taxa de desconto (WACC) no período findo em 31 de dezembro de 2021 resultou sobretudo da diminuição do “Country Risk Premium” e do “Market Risk Premium”, devido à melhoria geral do panorama macroeconómico em 2021 face a 2020.

As projeções dos fluxos de caixa basearam-se no desempenho histórico e nos planos de negócio a 5 anos, aprovados pelo Conselho de Administração, com exceção da 321 Crédito, na medida em que dada a recente aquisição desta entidade em 2019, de acordo com o *business plan* a estabilidade dos fluxos de caixa apenas será atingida num horizonte temporal mais alargado.

No caso da 321 Crédito, os fluxos de caixa foram estimados com base nas projeções de resultados e de evolução de atividade baseadas no plano de negócios da entidade. O referido plano de negócios compreende um período até 2030, e considera ao longo desse período uma taxa composta anual de crescimento de 7,5% do ativo.

Com base nesta análise e nas perspetivas de evolução futura, concluiu-se não existirem indícios de imparidade relativa ao goodwill afeto a estas participações.

O valor escriturado dos ativos avaliado nos testes de imparidade incluiu, para além do *goodwill*, os valores dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às respetivas unidades geradoras de caixa com referência a 31 de dezembro de 2021.

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 não se verificaram indícios de perdas por imparidade a reconhecer.

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2021, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

2020				
Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada	
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	21 805 297	6 161 326

2021				
Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada	
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	21 805 297	6 161 326

Foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução de 50 pontos base na taxa de crescimento na perpetuidade e (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

No caso da 321 Crédito, foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução/incremento de 0,5% no target de rácio CET1 (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

Os resultados das análises de sensibilidade efetuadas não determinam a existência de indícios de imparidade no Goodwill.

10. Investimentos em subsidiárias

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a “Investimentos em subsidiárias” foram os seguintes:

	2020			2021		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	233 475 030	—	233 475 030	235 531 801	—	235 531 801
Equivalência patrimonial	790 022	—	790 022	24 588 398	—	24 588 398
Ajustes Equivalência patrimonial (intragruppo)	(6 941)	—	(6 941)	1 976	—	1 976
Distribuição de dividendos	—	—	—	(750 000)	—	(750 000)
Aumentos de capital	—	—	—	12 000 000	—	12 000 000
Novas participações	1 250 000	—	1 250 000	275 500	—	275 500
Outras variações	23 689	—	23 689	55 224	—	55 224
Saldo final	235 531 801	—	235 531 801	271 702 900	—	271 702 900

Em 31 de dezembro de 2020, a rubrica “Novas participações” inclui a subscrição do capital social da subsidiária CTT Soluções Empresariais, constituída no ano corrente, no montante de 250.000 Euros e da subscrição de 25% das UPs da sociedade FCR TechTree, no montante de 1.000.000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Aumentos de capital” inclui o aumento de capital social do Banco CTT, S.A. ocorrido a 25 de janeiro de 2021, no montante de 10.000.000 Euros e a subscrição de

unidades de participação do Fundo TechTree no montante de 2.000.000 Euros, a 29 de dezembro de 2021. Face ao disposto, a participação da **Empresa** na entidade alterou de 25% para 60%.

A 1 de dezembro de 2021, ocorreu a deliberação para distribuição de dividendos por parte da CTT Contacto, no montante de 750.000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Novas participações” inclui a subscrição do capital social da subsidiária CTT IMO, constituída no ano corrente, no montante de 250.000 Euros e da subscrição do capital social da subsidiária Open Lockers no montante de 25.500 Euros.

Em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

Empresa	2020							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	145 468 865	138 960 853	6 508 011	(1 903 514)	2 955 753	6 508 386	(1 903 514)
CTT Contacto, S.A.	100%	6 962 138	1 187 116	5 775 022	1 482 447	—	5 775 017	1 482 447
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	1 611 955	1 183 802	428 153	194 451	—	323 675	97 225
Banco CTT, S.A.	100%	1 930 219 326	1 718 494 360	211 724 966	285 011	—	211 728 793	285 011
FCR TECHTREE	25%	4 000 000	—	4 000 000	—	—	1 000 000	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	2 146 352	1 067 500	1 078 852	828 852	—	1 078 852	828 852
Mailtec Comunicação S.A.	—	—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 117 079	226 414 722	790 022

Empresa	2021							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	184 126 919	169 073 533	15 053 386	8 520 403	2 955 753	15 054 183	8 520 403
CTT Contacto, S.A.	100%	7 290 992	1 465 070	5 825 922	800 900	—	5 825 917	800 900
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	2 462 169	1 403 935	1 058 234	374 401	—	529 106	187 190
Banco CTT, S.A.	100%	2 393 023 938	2 155 866 804	237 157 134	15 424 262	—	237 162 515	15 424 262
FCR TECHTREE	60%	4 906 324	15 191	4 891 134	(136 766)	—	2 927 240	(72 760)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	24 250 673	23 392 984	857 689	(225 266)	—	857 689	(225 266)
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 371 610	7 156 181	215 428	(34 572)	—	203 670	(46 330)
Open Lockers, S.A.	26%	100 000	—	100 000	—	—	25 500	—
Mailtec Comunicação S.A.	—	—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 117 079	262 585 820	24 588 398

O valor dos investimentos em subsidiárias é avaliado sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os ganhos e perdas em empresas subsidiárias decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial e registados na rubrica de “Ganhos/ perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos” da

demonstração dos resultados por naturezas foram reconhecidos por contrapartida das seguintes rubricas de balanço:

Empresa	2020	2021
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	(1 903 514)	8 520 403
CTT Contacto, S.A.	1 482 447	800 900
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	97 225	187 190
Banco CTT, S.A.	285 011	15 424 262
FCR TECHTREE	—	(72 760)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	828 852	(225 266)
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	(46 330)
Open Lockers, S.A.	—	—
	790 022	24 588 398

A CTT Expresso, S.A. inclui a CTT Expresso Portugal e a sua sucursal em Espanha (anteriormente designada por Tourline).

As entidades 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e Payshop Portugal, S.A. são detidas pelo Banco CTT, pelo que o valor do investimento financeiro do Banco inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

As entidades HCCM - Outsourcing Investment, S.A. e NewSpring Services são detidas pela CTT Soluções Empresariais. A Open Lockers é detida em 25,5% pela **Empresa**, sendo o remanescente da participação do grupo detida pela CTT Expresso e pela CTT Soluções Empresariais. Assim, o valor do investimento financeiro da CTT Soluções Empresariais e da CTT Expresso inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

11. Investimentos em associadas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a “Investimentos em associadas” foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	293 434	481	292 953	—
Equivalência patrimonial -proporção nos RL	—	—	—	—
Outras variações	(292 953)	—	(292 953)	—
Saldo final	481	481	—	—

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Multicert, S.A.	—	—	—	—
Urpacsur, S.L.	481	481	—	—
Saldo final	481	481	—	—

Em agosto de 2020, a participação na Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. foi alienada, originando uma mais-valia no montante de 707.047 Euros, reconhecida em “Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos”.

2020								
Grupo	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado	
Mafelosa, SL ^{(a) (b)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.	n.d.
Urpacksur ^{(a) (b)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.	n.d.
						481		—

(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajeria, SLU).

(b) Empresas sem atividade comercial

2021								
Grupo	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado	
Mafelosa, SL ^{(a) (b)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.	n.d.
Urpacksur ^{(a) (b)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.	n.d.
						481		—

(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajeria, SLU).

(b) Empresas sem atividade comercial

12. Investimentos em entidades conjuntamente controladas

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

2020									
Grupo e Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Valor Líquido Contabilístico	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Electrónico, S.A.	50%	9 564 986	3 608 053	5 956 933	(4 633 969)	2 925 100	—	2 925 100	(2 477 083)
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	—	—	—	—	—	—	—	—
						2 925 100	—	2 925 100	(2 477 083)

2021									
Grupo e Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Valor Líquido Contabilístico	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Electrónico, S.A.	50%	8 157 626	2 403 242	5 754 384	(4 096 254)	2 193 233	(2 193 233)	—	(2 521 396)
Wolfpring, ACE	50%	233 880	185 813	48 067	41 668	17 992	—	17 992	20 834
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	—	—	—	—	—	—	—	—
						2 211 225	(2 193 233)	17 992	(2 500 562)

Com referência a 31 de dezembro de 2021, foi constituída uma imparidade para o investimento na entidade MKT Place no montante de 2.193.233 Euros, valor que representa 100% do investimento financeiro. Dado o histórico de prejuízos da sociedade e o não atingimento do plano de negócios anteriormente aprovado, o **Grupo** entendeu que o montante não seria recuperável.

13. Outros investimentos

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo	
		2020	2021
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
Lisgarante - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	—	5 000
Garval - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	—	290
KIT-AR LIMITED	Londres - Inglaterra	—	300 000
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		6 394	311 684

Entidade	Sede	Empresa	
		2020	2021
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		6 394	6 394

No período em análise, não foi reconhecida qualquer imparidade nestes investimentos.

Não existiam preços de mercado disponíveis para os investimentos mencionados e também não é possível determinar o justo valor recorrendo a transações comparáveis. Estes instrumentos não foram mensurados através de *cash flows* descontados uma vez que estes não podiam ser determinados com fiabilidade.

14. Investimentos em títulos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** a rubrica “Títulos de dívida” detalha-se como segue:

	31.12.2020	31.12.2021
Não corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Títulos de dívida pública	860 281	—
Obrigações de outros emissores	11 413 276	4 906 841
	12 273 557	4 906 841
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	450 600 878	295 098 611
Obrigações de outros emissores	2 665 125	—
Imparidade	(175 486)	(111 953)
	453 090 517	294 986 658
	465 364 074	299 893 499
Corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Títulos de dívida pública	6 760 199	849 374
Obrigações de outros emissores	521 074	338 695
	7 281 273	1 188 069
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	39 973 188	38 795 904
Obrigações de outros emissores	5 193 374	386 509
Imparidade	(6 505)	(8 552)
	45 160 057	39 173 861
	52 441 330	40 361 930
	517 805 404	340 255 429

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 9.429 Euros e de 3.194 Euros, respetivamente.

Durante o ano de 2021 foram realizadas vendas de títulos de dívida ao custo amortizado no valor de 204 milhões de Euros (valor nominal) que resultaram num ganho de 17.777 milhares de Euros (nota 47).

Para os “Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral” as variações de justo valor encontram-se refletidas em outro rendimento integral, conforme descrito na nota 2.11.2. (nota 27).

A análise dos ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral e dos ativos financeiros ao custo amortizado, por maturidade residual, a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, apresenta-se como segue:

	31.12.2020						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	45 271	6 714 928	6 760 199	860 281	—	860 281	7 620 481
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	521 074	—	521 074	11 413 276	—	11 413 276	11 934 350
	566 345	6 714 928	7 281 273	12 273 557	—	12 273 557	19 554 830

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2020 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 9.429 Euros.

	31.12.2020						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4 492 510	13 931 350	18 423 860	60 600 346	209 854 020	270 454 366	288 878 226
Estrangeiros	993 484	20 555 844	21 549 328	24 543 252	155 603 260	180 146 511	201 695 839
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	5 193 374	—	5 193 374	2 665 125	—	2 665 125	7 858 500
	10 679 369	34 487 193	45 166 562	87 808 724	365 457 279	453 266 003	498 432 565

	31.12.2021						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4 384	844 990	849 374	—	—	—	849 374
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	338 695	—	338 695	4 906 841	—	4 906 841	5 245 536
	343 079	844 990	1 188 069	4 906 841	—	4 906 841	6 094 910

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2021 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 3.194 Euros.

	31.12.2021						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	2 521 147	22 264 251	24 785 398	38 565 156	122 194 456	160 759 612	185 545 010
Estrangeiros	1 013 181	12 997 325	14 010 506	11 098 271	123 240 728	134 338 999	148 349 505
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	386 509	—	386 509	—	—	—	386 509
	3 920 837	35 261 576	39 182 413	49 663 427	245 435 184	295 098 611	334 281 023

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	225	5 878	(101)	—	(84)	5 918
Ativos financeiros ao custo amortizado	169 217	23 878	(15 549)	—	(2 060)	175 486
	169 442	29 756	(15 650)	—	(2 144)	181 404
Ativos correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	—	3 487	(60)	—	84	3 511
Ativos financeiros ao custo amortizado	4 136	885	(576)	—	2 060	6 505
	4 136	4 372	(636)	—	2 144	10 016
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	225	9 365	(161)	—	—	9 429
Ativos financeiros ao custo amortizado	173 353	24 763	(16 125)	—	—	181 991
	173 578	34 128	(16 286)	—	—	191 420

	2021					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	5 918	—	(5 019)	—	1 673	2 572
Ativos financeiros ao custo amortizado	175 486	32 617	(89 741)	—	(6 410)	111 952
	181 404	32 617	(94 760)	—	(4 737)	114 524
Ativos correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	3 511	—	(1 215)	—	(1 673)	623
Ativos financeiros ao custo amortizado	6 505	2 492	(6 855)	—	6 410	8 552
	10 016	2 492	(8 070)	—	4 737	9 175
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	9 429	—	(6 235)	—	—	3 194
Ativos financeiros ao custo amortizado	181 991	35 109	(96 595)	—	—	120 505
	191 420	35 109	(102 830)	—	—	123 699

A imparidade dos “Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral” encontra-se refletida em outro rendimento integral, conforme descrito na nota 2.11.2 (nota 27).

Quanto aos movimentos das perdas por imparidade de ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	225	9 429
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	9 365	—
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(161)	(4 090)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	—	(2 145)
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	9 429	3 194

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	225	9 429
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	9 204	(6 235)
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	9 429	3 194

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	173 353	181 991
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	11 139	35 109
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	1 636	(78 141)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(4 136)	(18 455)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	181 991	120 505

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	173 353	181 991
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	8 639	(61 487)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	181 991	120 505

De acordo com a política contabilística descrita na Nota 2.11, o **Grupo** avalia regularmente se existe evidência objetiva de imparidade nas suas carteiras de ativos financeiros ao justo valor por

contrapartida de outro rendimento integral e ativos financeiros ao custo amortizado, seguindo os critérios de julgamento descritos na Nota 2.30.

15. Ativos Financeiros ao justo valor através de resultados

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no Grupo a rubrica “Ativos Financeiros ao justo valor através de resultados” apresentava a seguinte composição:

	31.12.2020	31.12.2021
Ativo não corrente		
Derivados	2 107	2 261 947
	2 107	2 261 947
Ativo corrente		
Unidades de participação - Fundo de Investimento Imobiliário	—	24 999 138
	—	24 999 138
	2 107	27 261 085

A rubrica Derivados representa o justo valor de instrumentos financeiros derivados cujo objetivo é a mitigação do risco de taxa de juro para as operações de titularização e seus investidores, conforme detalhado na nota 16.

A rubrica Fundos de Investimento Imobiliário no montante de 24.999 milhares de euros diz respeito a um investimento num fundo de investimento imobiliário aberto domiciliado em Portugal, representando 10,7% do total de unidades de participação emitidas a 31 de dezembro de 2021.

16. Outros ativos e passivos financeiros bancários

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** as rubricas “Outros ativos financeiros bancários” e “Outros passivos financeiros bancários” apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2020	31.12.2021
Ativo não corrente		
Empréstimos a instituições de crédito	11 424 488	5 239 419
Imparidade	(3 712)	(1 709)
	11 420 777	5 237 710
Ativo corrente		
Aplicações em instituições de crédito	20 000 635	2 350 000
Empréstimos a instituições de crédito	7 504 875	6 185 069
Imparidade	(23 980)	(2 197)
Outros	5 213 955	2 988 970
Imparidade	(3 238 971)	(1 800 306)
	29 456 513	9 721 536
	40 877 290	14 959 246
Passivo não corrente		
Títulos de dívida emitidos	44 506 988	277 760 616
	44 506 988	277 760 616
Passivo corrente		
Títulos de dívida emitidos	10 936	35 137
Outros	21 475 716	26 987 725
	21 486 652	27 022 862
	65 993 640	304 783 478

Aplicações em Instituições de crédito e Empréstimos a instituições de crédito

Relativamente a estas rubricas o escalonamento por prazos de vencimento apresenta-se como segue:

	31.12.2020	31.12.2021
Até 3 meses	12 872 862	2 337 172
De 3 a 12 meses	14 632 648	6 197 897
De 1 a 3 anos	10 462 768	5 239 419
Mais de 3 anos	961 721	—
	38 929 999	13 774 489

A rubrica Aplicações em instituições de crédito apresentou no período uma taxa média anual de 1,191% (2020: 1,179%).

Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	166 249	3 071	(27 984)	—	(137 625)	3 712
	166 249	3 071	(27 984)	—	(137 625)	3 712
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	47 303	19 840	(180 787)	—	137 625	23 980
Outros	4 182 457	32 889	(976 375)	—	—	3 238 971
	4 229 760	52 729	(1 157 162)	—	137 625	3 262 951
	4 396 009	55 800	(1 185 146)	—	—	3 266 663

	2021					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	3 712	555	(10 964)	—	8 406	1 709
	3 712	555	(10 964)	—	8 406	1 709
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	23 980	713	(14 090)	—	(8 406)	2 197
Outros	3 238 971	30 268	(22 533)	(1 446 399)	—	1 800 307
	3 262 951	30 981	(36 623)	(1 446 399)	(8 406)	1 802 504
	3 266 663	31 536	(47 587)	(1 446 399)	—	1 804 213

Quanto aos movimentos das perdas por imparidade de aplicações e empréstimos a instituições de crédito por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	213 552	27 692
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	22 911	1 261
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(161 468)	(1 067)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(47 303)	(23 980)
Imparidade	27 692	3 906

A reconciliação dos movimentos contábilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2020	2021
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	213 552	27 692
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(185 860)	(23 786)
Imparidade	27 692	3 906

Títulos de dívida emitidos

Esta rubrica é analisada como segue:

	31.12.2020	31.12.2021
Securizações	44 517 924	277 795 753
	44 517 924	277 795 753

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

31.12.2020					
Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.1 – Class A	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 85 p.p.	30 401 824	30 429 037
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 160 p.p.	7 000 000	6 992 378
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 375 p.p.	7 100 000	7 096 509
				44 501 824	44 517 924

31.12.2021					
Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.1 – Class A	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 85 p.p.	10 421 009	10 424 113
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 160 p.p.	7 000 000	7 001 507
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Março de 2033	Euribor 1M + 375 p.p.	7 100 000	7 106 617
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 bps	203 700 000	205 737 929
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 bps	10 000 000	9 986 657
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 bps	20 000 000	19 976 063
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 bps	11 300 000	11 290 713
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 bps	3 700 000	3 697 727
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 bps	1 300 000	1 299 790
Ulisses Finance No.2 – Class G	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 500 bps	1 275 000	1 274 637
				275 796 009	277 795 753

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

2020					
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.1	76 077 368	—	(31 148 098)	(411 346)	44 517 924
	76 077 368	—	(31 148 098)	(411 346)	44 517 924

2021					
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.1	44 517 924	—	(19 980 815)	(4 872)	24 532 237
Ulisses Finance No.2	—	251 500 000	(225 000)	1 988 517	253 263 517
	44 517 924	251 500 000	(20 205 815)	1 983 644	277 795 753

No período findo a 31 de dezembro de 2021, os movimentos registados em “Emissões” respeitam a uma nova operação de titularização de créditos (Ulisses Finance No. 2) sobre a carteira de crédito auto originada pela 321 Crédito. A rubrica “outros movimentos” inclui um montante de 2.314.824 Euros relativo ao prémio de emissão da Note Class A e um montante de 350.486 Euros de despesas de montagem ao custo amortizado da Ulisses Finance No.2.

O escalonamento desta rubrica por prazos de vencimento é apresentado como segue:

31.12.2020							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securizações	10 936	—	10 936	—	44 506 988	44 506 988	44 517 924
	10 936	—	10 936	—	44 506 988	44 506 988	44 517 924

31.12.2021							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securizações	35 137	—	35 137	—	277 760 616	277 760 616	277 795 753
	35 137	—	35 137	—	277 760 616	277 760 616	277 795 753

Titularização de Ativos

Ulisses Finance No.1

Os ativos subjacentes das operações Ulisses Finance No.1 não foram desreconhecidos do balanço uma vez que o **Grupo** manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

O Grupo garante o serviço da dívida (*servicer*) das operações de titularização tradicionais, assumindo a cobrança dos créditos cedidos e canalizando os valores recebidos, por via da efetivação do respetivo depósito para a sociedade de titularização de créditos.

A operação Ulisses Finance No.1 tem incorporado um *cap* de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Sagres – STC, S.A.).

Ulisses Finance No.2

Os ativos subjacentes da operação Ulisses Finance No.2 não foram desreconhecidos do balanço uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

O Grupo garante o serviço da dívida (*servicer*) das operações de titularização tradicionais, assumindo a cobrança dos créditos cedidos e canalizando os valores recebidos, por via da efetivação do respetivo depósito para a sociedade de titularização de créditos.

A operação Ulisses Finance No.2 tem incorporado um *cap* de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Tagus – STC, S.A.).

Chaves Funding No.8

Os ativos subjacentes da operação Chaves Funding No.8 não foram desreconhecidos do balanço uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção, na medida em que esta operação foi subscrita na sua totalidade pelo **Grupo**.

O Grupo garante o serviço da dívida (*servicer*) das operações de titularização tradicionais, assumindo a cobrança dos créditos cedidos e canalizando os valores recebidos, por via da efetivação do respetivo depósito para a sociedade de titularização de créditos.

Next Funding No.1

A operação Next Funding No.1, emitida pela Tagus – STC, S.A. em abril de 2021 e em que o Banco CTT é investidor único, tem como ativo subjacente os saldos dos cartões de crédito originados pelo cartão de crédito Universo emitido pela Sonae Financial Services. Adicionalmente, o Banco CTT concede à operação uma linha de descoberto (*Liquidity Facility*) com o propósito único de adquirir receivables (saldos de cartões de crédito) entre as datas de pagamento de juros. A cada data de pagamento de juros (IPD) o saldo da *Liquidity Facility* será liquidado pela conversão no valor da nota.

Nas contas consolidadas, atentas as condições previstas na IFRS 10 Demonstrações Financeiras Consolidadas, a operação de titularização é consolidada, na medida em que o **Grupo** detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

A rubrica Outros passivos correntes regista fundamentalmente o saldo de operações bancárias pendentes de liquidação financeira.

17. Gestão de riscos financeiros

As atividades do **Grupo** e da **Empresa** acarretam exposição a riscos financeiros. Por risco financeiro entende-se a probabilidade de se obterem resultados diferentes do esperado, sejam estes positivos ou negativos, alterando de forma material e inesperada o valor patrimonial das empresas do **Grupo**. A gestão deste risco visa minimizar, entre outros aspetos, os efeitos adversos da imprevisibilidade dos mercados financeiros no desempenho financeiro do **Grupo** e da **Empresa**. Dos riscos financeiros destacam-se o risco de crédito, o risco de taxa de juro, o risco cambial, o risco de liquidez, o risco de mercado, risco operacional e o risco de capital.

No âmbito da atividade não-bancária, a gestão dos riscos financeiros integra o Sistema de Gestão do Risco do **Grupo** e da **Empresa** com reporte direto à Comissão Executiva. O Gabinete de Finanças e Risco e a Direção de Contabilidade e Fiscalidade asseguram a gestão centralizada das operações de financiamento, das aplicações dos excedentes de tesouraria, das transações cambiais assim como a gestão do risco de contrapartes do **Grupo** e a monitorização do risco cambial, de acordo com políticas aprovadas pela Comissão Executiva. Adicionalmente, são responsáveis pela identificação,

quantificação e pela proposta e implementação de medidas de mitigação dos riscos financeiros a que o **Grupo** e a **Empresa** se encontrem expostos.

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

A política de gestão do risco e controlo interno do Banco CTT visa a manutenção, em permanência, de uma adequada relação entre os seus capitais próprios e a atividade desenvolvida, assim como a correspondente avaliação do perfil de risco/retorno por linha de negócio. Tem ainda como objetivo, apoiar o processo de tomada de decisão, sendo capaz de potenciar, tanto no curto como no longo prazo, a capacidade de gerir os riscos a que o Banco CTT está exposto e permitir a comunicação de forma clara dos moldes em que os riscos decorrentes do negócio deverão ser geridos, de maneira a criar a base para um ambiente operacional sólido. Neste âmbito, assume relevância a monitorização e controlo dos principais tipos de riscos a que se encontra sujeita a atividade do Banco.

Riscos de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando em perdas financeiras para o **Grupo** e para a **Empresa**. Assim, o risco de crédito situa-se essencialmente nas contas a receber de clientes e outros devedores, relacionados com a sua atividade operacional e de tesouraria.

A gestão do risco de crédito assenta num conjunto de normas e orientações que constitui o Regulamento de Crédito Grupo CTT e abrange os processos de concessão do crédito, monitorização e cobrança da dívida.

Tendo presente os princípios orientadores da Gestão de Risco do **Grupo** e da **Empresa**, está definida uma metodologia de avaliação do risco de crédito que permite aferir *à priori*, com base na informação disponível no momento, a capacidade de o cliente vir a cumprir todas as suas obrigações nos prazos e condições estabelecidos. Com base nessa avaliação é determinado o montante máximo de crédito a conceder ao cliente, cuja evolução é acompanhada periodicamente.

O risco de crédito nas contas a receber é monitorizado numa base regular por cada um dos negócios das empresas do **Grupo** e acompanhado mensalmente em sede de Comité de Crédito com o objetivo de limitar o crédito concedido a Clientes, considerando o respetivo perfil e antiguidade da conta a receber, acompanhando a evolução do nível de crédito concedido e analisando a recuperabilidade dos valores a receber.

No âmbito da atividade não-bancária, o agravamento das condições económicas ou as adversidades que afetem as economias podem originar dificuldade ou incapacidade dos clientes para saldar as suas obrigações, com eventuais efeitos negativos nos resultados das empresas do **Grupo**. Neste sentido, tem sido desenvolvido um esforço na redução do prazo médio de recebimentos e do montante de crédito concedido a clientes.

Atividade bancária

Relativamente à atividade bancária, o risco de crédito reflete o grau de incerteza dos retornos esperados, por incapacidade quer do tomador de um empréstimo, quer da contraparte de um contrato em cumprir com as suas obrigações.

Sendo a sua principal atividade o negócio de banca comercial, com especial ênfase no segmento de retalho, numa primeira fase, o Banco CTT oferece produtos de crédito simples – crédito habitação e facilidades de descoberto bancário associadas a uma conta à ordem com domiciliação do ordenado/pensão e, por via da aquisição da 321 Crédito, a oferta de crédito especializado no ponto de venda.

A gestão do risco de crédito no Banco inclui a identificação, medição, avaliação e monitorização das diferentes exposições creditícias, assegurando a gestão de risco ao longo das sucessivas fases da vida do processo de crédito.

O controlo e a mitigação do risco de crédito são efetuados através da deteção antecipada dos sinais de deterioração da carteira, nomeadamente através de sistemas de alerta antecipado e da prossecução de ações adequadas à prevenção do risco de incumprimento, à regularização do incumprimento efetivo e à criação de condições que maximizem os resultados da recuperação.

O **Grupo** considera que existe uma concentração de risco quando várias contrapartes estão localizadas numa região geográfica comum, desenvolvem atividades ou têm características económicas semelhantes que afetam a sua capacidade de cumprir obrigações contratuais caso ocorram alterações significativas nas condições macroeconómicas ou outras alterações relevantes para as atividades que as contrapartes desenvolvam. O Banco CTT definiu e implementou limites de concentração para mitigar este risco.

A análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem.

O detalhe da exposição sujeita a risco de crédito por país e por classe de risco é apresentada nesta secção, e evidencia o aumento da diversificação geográfica dos investimentos do **Grupo**.

No que respeita às atividades desenvolvidas pelas contrapartes, verifica-se algum nível de concentração nos investimentos em produtos de dívida pública, nomeadamente em países da Zona Euro. No entanto, esta concentração está de acordo com a política de risco do **Grupo** e faz parte da gestão do risco de liquidez que o **Grupo** desempenha.

A quantificação/medição do risco de crédito é realizada mensalmente, através da avaliação da imparidade necessária para cobertura do crédito a clientes, resultando da aplicação de modelo de imparidade coletiva e individual.

O acompanhamento do perfil de risco de crédito do Grupo, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições de crédito e monitorização das perdas é efetuado regularmente pelo Comité de Capital e Risco, pela Comissão de Auditoria e pelo Conselho de Administração. São igualmente objeto de análise regular o cumprimento dos requisitos e limites de crédito aprovados.

O Banco iniciou a concessão do produto de crédito hipotecário no primeiro trimestre de 2017. A 31 de dezembro de 2021, as exposições (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) a este tipo de crédito totalizam 611.167 milhares de Euros (537.956 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2020).

O crédito no segmento de retalho, mais especificamente no crédito automóvel vendido no ponto de venda, é de 653.782 milhares de Euros de exposição (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) que compara com 553.863 milhares de Euros em 2020.

O Banco, atualmente, encontra-se exposto a risco de crédito em outras das suas atividades. Estas incluem necessariamente, exposição direta a risco de crédito associado a aplicações e depósitos em outras instituições de crédito (risco da contraparte), a títulos de dívida pública emitidos por países da Zona Euro (Portugal, Itália e Espanha), instrumentos de dívida de outros emitentes (instituições de crédito e empresas), operações de titularização relativas ao défice tarifário e outras carteiras da 321 Crédito que, no essencial, se encontram em fase de *run-off*.

Com o objetivo de mitigar o risco de crédito, as operações de crédito habitação têm garantias associadas, nomeadamente hipotecas.

Exceto em situações de incumprimento, o Banco, no âmbito da sua atividade, não tem permissão para vender ou penhorar estes colaterais. O justo valor dessas garantias é determinado à data da concessão do crédito, sendo o seu valor verificado periodicamente.

As operações de crédito automóvel são feitas com reserva de propriedade, e o valor do veículo é avaliado no momento da concessão do crédito.

A aceitação de colaterais como garantia de operações de crédito remete para a necessidade de definir e implementar técnicas de mitigação dos riscos a que estão expostos os ditos colaterais. Assim, e como abordagem a esta matéria, o **Grupo** estipulou um conjunto de procedimentos aplicáveis aos colaterais (nomeadamente os imóveis), que cobrem, entre outros, a volatilidade do valor do colateral.

Seguidamente apresenta-se o valor bruto dos créditos para a atividade bancária e respetivo justo valor dos colaterais, em que o colateral é limitado ao valor do crédito associado:

	2020		2021	
	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais
Crédito hipotecário	520 339 595	879 528 009	595 419 629	1 021 370 923
Crédito automóvel	538 971 473	561 938 120	670 594 052	713 327 844
Cartões de crédito	—	—	298 716 076	—
Outros	50 635 546	27 384 162	8 269 127	23 764 487
	1 109 946 614	1 468 850 291	1 572 998 884	1 758 463 254

Imparidade

As perdas de imparidade para as contas a receber são calculadas considerando essencialmente: (i) a antiguidade das contas a receber; (ii) o perfil de risco do cliente; e (iii) a condição financeira do cliente. Os valores de contas a receber foram ajustados de garantias bancárias e depósitos prévios para efeitos do cálculo das perdas esperadas.

No caso dos clientes dos segmentos Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, a existência de probabilidade reduzida de que o cliente pague integralmente as suas obrigações de crédito é aferida essencialmente com base nos seguintes critérios:

- Créditos vencidos com antiguidade elevada;
- Clientes em situação de falência, insolvência ou liquidação; e
- Créditos em contencioso.

No que respeita aos clientes da atividade bancária, são considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*; e
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

O aumento significativo do risco de crédito (SICR – *Significant Increase of Credit Risk*) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto, independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage 2* quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*);
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

O movimento das perdas de imparidade das contas a receber encontra-se divulgado nas Notas 25 e 45.

Os movimentos das perdas por imparidade por categoria de instrumento financeiro, com o respetivo *stage* e tipologia de movimento, encontram-se divulgados nas respetivas notas, nomeadamente, na nota 14 - Investimento em Títulos, nota 16 - Outros ativos e passivos financeiros bancários e nota 20 - Crédito a clientes bancários.

Em 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que as respetivas perdas por imparidade em contas a receber se encontram adequadamente estimadas e relevadas nas demonstrações financeiras.

Adicionalmente, no âmbito das atividades de tesouraria, o risco financeiro resulta essencialmente dos investimentos efetuados quer pelo **Grupo**, quer pela **Empresa**. Com o objetivo de reduzir este risco, a política do **Grupo** e da **Empresa** é a de investir em aplicações de curto/médio prazo, junto de diversas instituições financeiras e todas com *rating* relativo de crédito elevado (tendo em conta o *rating* da República Portuguesa).

A qualidade de risco de crédito do **Grupo** e da **Empresa**, em 31 de dezembro de 2021, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 23, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como segue:

<i>Rating</i> ⁽¹⁾	2021	
	Grupo	Empresa
A2	17 955 550	148 261
A3	19 787 794	14 636 963
Aa3	2 347 642	3 692
B1	2 672 631	2 499 334
B2	28 996	—
Ba2	5 682 454	379 037
Ba2 ⁽²⁾	24	24
Ba2u	68 528	—
Baa1	94 331	1 732
Baa2	650 732 472	32 035 117
Baa3	97 677	—
Caa2	74 675 152	71 630 774
Outros ⁽³⁾	7 791 357	870 081
	781 934 608	122 205 014

⁽¹⁾ Classificação atribuída pela Moody's.

⁽²⁾ Atribuída por conversão da classificação de BB atribuída pela Standard&Poor's.

⁽³⁾ Outros sem *rating* atribuído.

Em 31 de dezembro de 2021 na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 67.522.764 Euros e 66.286.478 Euros (55.843.177 Euros e 53.108.141 Euros em 31 de dezembro de 2020) (Nota 23).

Devido à atividade desenvolvida pelos CTT, nomeadamente às exigências relacionadas com o negócio do segmento de Serviços Financeiros, os CTT são obrigados a trabalhar com a maioria das instituições financeiras a atuar em Portugal, pelo que os valores de depósitos à ordem são dispersos por um alargado número de instituições financeiras, algumas das quais apresentam um *rating* inferior à da

República Portuguesa (Baa3). O *rating* atribuído aos instrumentos com *rating* inferior ao *rating* da República Portuguesa foi tomado em consideração na determinação das *Probability of Default* (“PD”) usadas para calcular a *Expected Credit Loss* (“ECL”) no âmbito da IFRS 9.

A tabela seguinte apresenta a exposição máxima ao risco de crédito associado a ativos financeiros detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa**. Os valores representam apenas os ativos financeiros sensíveis ao risco de crédito incluídos nas rubricas, pelo que os valores não reconciliam com os valores totais registados nas demonstrações financeiras:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não corrente				
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	2 107	2 261 947	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	12 273 557	4 906 841	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	453 090 517	294 986 658	—	—
Contas a receber	—	—	495 932	587 308
Outros ativos	1 063 789	1 772 136	635 508	1 144 290
Crédito a clientes bancários	985 355 687	1 125 984 322	—	—
Outros ativos financeiros bancários	11 420 777	5 237 710	—	—
Corrente				
Contas a receber	153 616 009	160 930 050	111 665 473	112 775 176
Crédito a clientes bancários	107 925 845	415 924 171	—	—
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	24 999 138	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	7 281 273	1 188 069	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	45 160 057	39 173 861	—	—
Outros ativos	33 728 584	21 014 450	12 234 425	16 121 401
Outros ativos financeiros bancários	27 504 441	8 550 155	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	440 616 809	781 934 608	211 927 460	122 205 014
	2 279 039 450	2 888 864 116	336 958 799	252 833 190

As principais variações nos ativos financeiros sujeitos a risco de crédito são explicadas como segue:

- O aumento do crédito a clientes bancários corrente e não corrente é sobretudo explicada pela nova parceria com a Sonae para a gestão do cartão de crédito Universo, conforme explicado na nota 4.
- A carteira de títulos de dívida é composta fundamentalmente por títulos de dívida soberanos da Zona Euro. A diminuição na carteira é explicada pela venda de títulos para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae; e
- O aumento verificado na rubrica “Caixa e seus equivalentes” encontra-se detalhadamente explicado na nota 23.

No quadro seguinte apresenta-se a informação relativa às exposições ao risco de crédito da atividade bancária (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*), em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021:

	2020	2021
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	660 474 176	927 783 694
Administrações regionais ou autoridades locais	5 042 760	—
Instituições de crédito	92 084 675	39 519 962
Empresas	25 886 076	322 646 371
Clientes de retalho	546 767 855	627 392 979
Empréstimos garantidos por bens imóveis	537 959 391	610 487 985
Créditos em incumprimento	16 689 600	27 807 933
Organismos de investimento coletivo (OIC)	—	24 999 138
Outros elementos	69 223 492	71 645 360
Rubricas de Risco	1 954 128 025	2 652 283 424

*/Conforme referido anteriormente, a análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem, pelo que respetivo detalhe se apresenta como segue:

2020									
	Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Administrações regionais ou autoridades locais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Outros elementos	Total
Portugal	458 834 378	5 042 760	69 986 059	25 886 076	546 767 855	537 959 391	16 689 600	69 223 492	1 730 389 610
Espanha	94 406 927	—	33	—	—	—	—	—	94 406 960
França	6 434 289	—	9 029 045	—	—	—	—	—	15 463 334
Itália	95 233 489	—	—	—	—	—	—	—	95 233 489
Áustria	—	—	9 986 432	—	—	—	—	—	9 986 432
Irlanda	5 565 094	—	—	—	—	—	—	—	5 565 094
Reino Unido	—	—	2 738 433	—	—	—	—	—	2 738 433
Alemanha	—	—	344 673	—	—	—	—	—	344 673
Total	660 474 177	5 042 760	92 084 675	25 886 076	546 767 855	537 959 391	16 689 600	69 223 492	1 954 128 025

2021									
	Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Organismos de investimento coletivo (OIC)	Outros elementos	Total
Portugal	779 478 124	34 929 339	322 646 371	627 392 979	610 487 985	27 807 933	24 999 138	71 645 360	2 499 387 230
Espanha	75 162 739	15	—	—	—	—	—	—	75 162 754
França	—	546	—	—	—	—	—	—	546
Itália	73 142 831	—	—	—	—	—	—	—	73 142 831
Reino Unido	—	4 590 063	—	—	—	—	—	—	4 590 063
Total	927 783 694	39 519 962	322 646 371	627 392 979	610 487 985	27 807 933	24 999 138	71 645 360	2 652 283 424

O detalhe da exposição de crédito bruta e da imparidade associada para a atividade bancária, por stages (excluindo exposições *Off-balance*) é o seguinte:

		2020								
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Instituições Financeiras	Outros títulos	Carteira de Crédito				Total	
					Crédito Hipotecário	Descobertos	Crédito Automóvel	Outros		
Stage 1	Exposição Bruta	665 668 736	63 092 736	19 792 849	517 064 646	935 443	502 336 467	5 978 269	1 774 869 146	
	Perdas por Imparidade	(182 329)	(28 033)	(9 123)	(444 620)	(164 225)	(3 500 851)	(51 983)	(4 381 166)	
	Exposição Líquida	665 486 407	63 064 702	19 783 726	516 620 025	771 218	498 835 616	5 926 286	1 770 487 981	
Stage 2	Exposição Bruta	—	—	—	3 763 813	194 658	47 747 935	338 279	52 044 686	
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(44 244)	(42 703)	(2 076 668)	(60 960)	(2 224 575)	
	Exposição Líquida	—	—	—	3 719 570	151 955	45 671 267	277 318	49 820 110	
Stage 3	Exposição Bruta	—	—	—	34 133	1 063 186	20 935 084	95 614	22 128 017	
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(9 899)	(898 208)	(8 421 490)	(26 909)	(9 356 506)	
	Exposição Líquida	—	—	—	24 234	164 978	12 513 593	68 705	12 771 511	
POCI (Stage 3)	Exposição Bruta	—	—	—	—	—	3 877 899	1 360 936	5 238 835	
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(658 197)	(264 124)	(922 321)	
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	3 219 702	1 096 812	4 316 515	
Total	Exposição Bruta	665 668 736	63 092 736	19 792 849	520 862 592	2 193 288	574 897 385	7 773 098	1 854 280 684	
	Perdas por Imparidade	(182 329)	(28 033)	(9 123)	(498 762)	(1 105 137)	(14 657 206)	(403 977)	(16 884 568)	
	Exposição Líquida	665 486 407	63 064 702	19 783 726	520 363 829	1 088 151	560 240 179	7 369 121	1 837 396 116	

		2021								
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Instituições Financeiras	Outros títulos	Carteira de Crédito				Total	
					Crédito Habitação	Descobertos	Crédito Automóvel	Cartões de Crédito		Outros
Stage 1	Exposição Bruta	927 904 466	48 026 077	5 635 058	593 851 532	1 063 058	573 014 633	262 587 449	4 246 157	2 416 328 429
	Perdas por Imparidade	(120 772)	(3 911)	(3 040)	(568 962)	(24 375)	(3 444 368)	(2 378 112)	(57 802)	(6 601 341)
	Exposição Líquida	927 783 694	48 022 166	5 632 017	593 282 570	1 038 683	569 570 264	260 209 337	4 188 355	2 409 727 087
Stage 2	Exposição Bruta	—	—	—	1 533 943	224 711	53 541 147	31 813 102	53 745	87 166 648
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(16 398)	(40 890)	(2 245 718)	(2 297 423)	(2 147)	(4 602 577)
	Exposição Líquida	—	—	—	1 517 545	183 821	51 295 429	29 515 678	51 598	82 564 071
Stage 3	Exposição Bruta	—	—	—	34 154	1 323 622	40 987 875	4 315 525	234 935	46 896 110
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(10 921)	(1 083 316)	(15 483 758)	(1 942 043)	(31 315)	(18 551 353)
	Exposição Líquida	—	—	—	23 232	240 306	25 504 117	2 373 482	203 620	28 344 757
POCI (Stage 3)	Exposição Bruta	—	—	—	—	—	3 050 397	—	1 122 899	4 173 296
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(850 249)	—	(612 592)	(1 462 841)
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	2 200 148	—	510 307	2 710 455
Total	Exposição Bruta	927 904 466	48 026 077	5 635 058	595 419 629	2 611 391	670 594 052	298 716 076	5 657 736	2 554 564 483
	Perdas por Imparidade	(120 772)	(3 911)	(3 040)	(596 281)	(1 148 581)	(22 024 094)	(6 617 578)	(703 856)	(31 218 113)
	Exposição Líquida	927 783 694	48 022 166	5 632 017	594 823 348	1 462 810	648 569 958	292 098 497	4 953 880	2 523 346 371

O Banco CTT utiliza um modelo de imparidade que tem por base a IFRS 9 e os respetivos critérios de referência do Banco de Portugal definidos na Carta-Circular n.º 62/2018. Adicionalmente, o modelo tem em consideração definições e critérios que têm vindo a ser publicados pela Autoridade Bancária Europeia (EBA).

Para a atividade bancária, a exposição a dívida pública, líquida de imparidade, de países da Zona Euro apresenta-se detalhada como segue:

	2020			2021		
	Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total	Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Total
Portugal	7 620 481	288 754 314	296 374 795	849 374	185 468 467	186 317 841
Espanha	—	94 406 927	94 406 927	—	75 162 739	75 162 739
Itália	—	95 233 489	95 233 489	—	73 142 831	73 142 831
França	—	6 434 289	6 434 289	—	—	—
Irlanda	—	5 565 094	5 565 094	—	—	—
	7 620 481	490 394 113	498 014 594	849 374	333 774 037	334 623 411

Risco taxa de juro

As alterações das taxas de juro têm um impacto direto no resultado financeiro do **Grupo** e da **Empresa**. O risco de taxa de juro manifesta-se sob três formas: (i) através das remunerações obtidas com a aplicação dos excedentes de tesouraria, (ii) pelo valor dos encargos com os empréstimos bancários obtidos e (iii) com a determinação, por via do impacto na taxa de desconto, da estimativa de responsabilidades com benefícios aos empregados.

Com o propósito de reduzir o impacto do risco de taxa de juro, o **Grupo** e a **Empresa** acompanham numa base regular e sistemática as tendências de mercado, com vista a alavancar a relação prazo/ taxa por um lado e risco/ rentabilidade por outro.

O **Grupo** e a **Empresa** contratam geralmente as suas aplicações a taxas fixas, sendo os seus financiamentos remunerados a taxa variável.

As aplicações de excedentes de tesouraria seguem critérios de diversificação de riscos financeiros, tanto ao nível de prazos como de instituições, os quais são revistos e atualizados regularmente.

No **Grupo**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, beneficiaram de um rendimento financeiro de 20.091 Euros e 19.048 Euros, respetivamente (Nota 50). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2020 e 2021, no montante de 20.823 Euros e 9.832 Euros, respetivamente (Nota 42).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, beneficiaram de um rendimento financeiro de 3.393 Euros e 116 Euros, respetivamente (Nota 50). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2020 e 2021, no montante de 20.823 Euros e 9.832 Euros, respetivamente (Nota 42).

As perspetivas quanto à evolução do mercado monetário não apontam para uma subida das taxas de referência da zona Euro, no próximo ano, pelo que é de esperar que estas se mantenham em terreno negativo. Neste cenário, o **Grupo** e a **Empresa** acreditam que o diferencial resultante entre os ativos financeiros a taxa fixa e os passivos financeiros a taxa variável representa um potencial impacto pouco significativo na demonstração dos resultados.

No âmbito da atividade não bancária, se as taxas de juro variassem 0,25 p.p., durante o período findo em 31 de dezembro de 2020, o impacto em juros seria de 103 milhares de Euros no **Grupo** e 156 milhares de Euros na **Empresa** (15 milhares de Euros e 155 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2020, respetivamente).

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT gere o risco de taxa de juro de uma forma contínua e dentro dos limites de tolerância específicos definidos pelo seu Conselho de Administração. Até à presente data, o Banco tem vindo a gerir o risco de taxa de juro do seu balanço de forma estrutural utilizando coberturas naturais na composição da carteira de investimentos, sem recorrer a instrumentos derivados.

Ainda na atividade bancária, a 31 de dezembro de 2021, um dos principais instrumentos no acompanhamento risco de taxa de juro do balanço tem como base a instrução do Banco de Portugal n.º 34/2018. Este modelo agrupa os ativos e passivos sensíveis a variações em 19 intervalos temporais fixos (datas de vencimento ou de primeira revisão de taxa de juro, quando a mesma está indexada), a partir dos quais se calcula um impacto potencial sobre o valor económico. O valor económico é calculado a partir do somatório dos cash-flows descontados ao valor atual. Este desconto tem por base uma curva de taxa de juro não sujeita a qualquer tipo de choque, em que, para efeitos de desconto são assumidos os prazos médios das bandas temporais. De acordo com o disposto no quadro abaixo, os dois cenários standard, que correspondem a dois choques positivo e negativo de 200 pontos base são aplicados ao cenário base.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a distribuição de ativos, passivos e extrapatrimoniais sensíveis à taxa de juro pelos 19 intervalos temporais e respetivo impacto no valor económico são os seguintes:

<i>(valores em milhares de Euros)</i>						
2020						
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Líquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)
À vista	306 048	294 927	(49 951)	(38 830)	2	(1)
À vista – 1 mês	107 392	98 774	7 022	15 640	(14)	3
1 – 3 meses	108 765	67 037	66	41 794	(139)	32
3 – 6 meses	160 359	86 225	157	74 291	(554)	126
6 – 9 meses	170 258	68 865	136	101 529	(1 260)	283
9 – 12 meses	202 972	73 019	546	130 499	(2 265)	478
1 – 1,5 anos	67 983	87 644	10 564	(9 097)	225	(47)
1,5 – 2 anos	78 555	87 644	—	(9 089)	314	(65)
2 – 3 anos	134 743	172 257	—	(37 514)	1 843	(372)
3 – 4 anos	119 503	154 121	—	(34 618)	2 365	(468)
4 – 5 anos	98 388	151 089	—	(52 701)	4 590	(944)
5 – 6 anos	86 877	108 633	—	(21 756)	2 291	(510)
6 – 7 anos	82 037	96 563	—	(14 526)	1 783	(448)
7 – 8 anos	69 707	96 563	—	(26 856)	3 743	(1 056)
8 – 9 anos	48 703	72 422	—	(23 719)	3 681	(1 156)
9 – 10 anos	67 629	72 422	—	(4 793)	814	(287)
10 – 15 anos	47	—	—	47	(10)	4
15 – 20 anos	—	—	—	—	—	—
> 20 anos	—	—	—	—	—	—
	1 909 966	1 788 205	(31 460)	90 301	17 409	(4 428)

(valores em milhares de Euros)

2021						
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Líquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)
À vista	778 434	607 321	471 785	642 898	(36)	8
À vista – 1 mês	114 383	350 265	16 063	(219 819)	195	(44)
1 – 3 meses	128 357	84 526	487	44 318	(147)	33
3 – 6 meses	192 350	104 017	1 931	90 264	(673)	146
6 – 9 meses	198 284	86 491	1 699	113 492	(1 405)	397
9 – 12 meses	233 016	87 244	2 398	148 170	(2 564)	737
1 – 1,5 anos	97 752	90 360	1 853	9 245	(227)	83
1,5 – 2 anos	107 562	90 367	—	17 195	(587)	248
2 – 3 anos	166 907	169 113	—	(2 206)	106	(53)
3 – 4 anos	140 622	142 835	—	(2 213)	147	(80)
4 – 5 anos	397 348	119 030	—	278 318	(23 390)	13 200
5 – 6 anos	80 540	95 652	—	(15 112)	1 527	(887)
6 – 7 anos	63 407	81 611	—	(18 204)	2 133	(1 299)
7 – 8 anos	51 813	62 512	—	(10 699)	1 413	(926)
8 – 9 anos	41 403	51 844	—	(10 441)	1 521	(1 090)
9 – 10 anos	8 756	42 215	—	(33 459)	5 297	(4 069)
10 – 15 anos	92 529	201 536	—	(109 007)	21 195	(16 829)
15 – 20 anos	3 848	—	—	3 848	(973)	588
> 20 anos	2 509	—	—	2 509	(879)	250
	2 899 820	2 466 939	496 216	929 097	2 653	(9 587)

Face aos gaps de taxa de juro observados, à data de 31 de dezembro de 2021, o impacto no valor económico de variações instantâneas e paralelas das taxas de juro de -200 pontos base é de (9.524) milhares de Euros (2020: (4.428) milhares de Euros).

Os principais pressupostos usados em 2020 nas análises do Banco foram os seguintes:

- Para os Depósitos à Ordem: 15% à vista, 85% distribuído não linearmente ao longo de 10 anos conferindo-lhe uma duração de 3,9 anos;
- Contas Poupança: 18% à vista, 82% distribuído não linearmente ao longo de 5 anos conferindo-lhe uma duração de 1,9 anos.

Em 2021 os mesmos foram revistos, tendo sido introduzidas as seguintes alterações:

- Para os Depósitos à Ordem: 25,21% à vista, 74,79% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 3,7 anos;
- Contas Poupança: 39,49% à vista, 60,51% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,9 anos;
- Introdução de taxa anual de pré-pagamento do Crédito à Habitação, de 8,59%, distribuída proporcionalmente por cada *bucket* intervalo temporal;

Risco cambial

No âmbito da atividade não-bancária, o risco de taxa de câmbio está relacionado com a existência de saldos expressos em moeda distinta do Euro, particularmente saldos decorrentes de transações com Operadores Postais estrangeiros expressos em Direito de Saque Especial (DTS), e a consequente flutuação do justo valor dos ativos e passivos financeiros em resultado de alterações nas taxas de câmbio.

A gestão do risco cambial assenta na monitorização periódica do grau de exposição ao risco de taxa de câmbio de ativos e passivos, tendo como referência objetivos previamente definidos com base na evolução das atividades do negócio internacional.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a 2.755.831 DTS (3.262.435 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,18383) e a (7.949.165) DTS ((9.836.933) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,23748).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro 2021, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a 2.780.674 DTS (3.291.845 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,18383) e a (8.210.242) DTS ((10.160.010) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,23748).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de 326.244 Euros e (983.693) Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de 329.184 Euros e (1.016.001) Euros, respetivamente.

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT não incorre em risco cambial, uma vez que só opera na moeda euro.

Risco de liquidez

O risco de liquidez pode ocorrer se as fontes de financiamento, como sejam as disponibilidades, os fluxos de caixa operacionais e os fluxos de caixa obtidos de operações de desinvestimento, de linhas de crédito e de financiamento, não satisfizerem as necessidades existentes, como sejam as saídas de caixa para atividades operacionais e de financiamento, os investimentos e a remuneração dos acionistas. Com base nos fluxos de caixa gerados pelas operações e nas disponibilidades de caixa, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que têm capacidade para cumprir as suas obrigações.

O facto de o passivo corrente do **Grupo** ser superior ao ativo corrente a 31 de dezembro de 2021 não deriva de um risco efetivo de liquidez, sendo o resultado da consolidação das subsidiárias 321 Crédito e Banco CTT, as quais, face à natureza financeira das atividades, apresentam naturalmente um passivo corrente superior ao ativo corrente, sendo a avaliação do risco de liquidez destas atividades efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão. O ativo corrente da **Empresa**, já não influenciada pelas atividades financeiras das referidas subsidiárias, é superior ao passivo corrente a 31 de dezembro de 2021.

As suas principais obrigações contratuais são as relacionadas com o financiamento obtido (essencialmente locações financeiras) e respetivos juros, as locações operacionais e outros compromissos financeiros não contingentes.

Os quadros a seguir apresentados resumem as obrigações contratuais esperadas e compromissos financeiros do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	2020			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	48 508 388	158 137 566	18 964 112	225 610 067
Contas a pagar	356 528 136	—	—	356 528 136
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	1 688 465 160	—	—	1 688 465 160
Outros passivos correntes	41 401 275	—	—	41 401 275
Outros passivos financeiros bancários	10 936	44 506 988	—	44 517 924
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	6 706 144	—	—	6 706 144
	2 141 620 039	202 644 554	18 964 112	2 363 228 705

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Grupo	2021			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	54 529 293	128 741 586	28 808 052	212 078 932
Contas a pagar	330 150 100	—	—	330 150 100
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	2 121 511 345	—	—	2 121 511 345
Outros passivos correntes	57 993 238	—	—	57 993 238
Outros passivos financeiros bancários	35 137	277 760 616	—	277 795 753
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	4 471 199	—	—	4 471 199
	2 568 690 312	406 502 202	28 808 052	3 004 000 567

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2020			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	31 779 255	137 418 193	5 403 000	174 600 449
Contas a pagar	326 464 402	309 007	—	326 773 409
Outros passivos correntes	22 046 058	—	—	22 046 058
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	584 951	—	—	584 951
	380 874 666	137 727 200	5 403 000	524 004 867

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2021			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	36 364 405	104 561 496	10 904 932	151 830 832
Contas a pagar	298 238 356	309 007	—	298 547 363
Outros passivos correntes	25 635 898			25 635 898
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	361 219	—	—	361 219
	360 599 877	104 870 503	10 904 932	476 375 312

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

No âmbito da atividade bancária, o risco de liquidez reflete a possibilidade de se incorrer em perdas significativas decorrentes de uma degradação das condições de financiamento (risco de financiamento) e/ou venda de ativos por valores inferiores aos valores de mercado (risco de liquidez de mercado).

Ao nível global, a estratégia de gestão do risco de liquidez é da competência do Conselho de Administração, que delega na Comissão Executiva, e executada pela Direção de Tesouraria, assente na vigilância constante dos indicadores de exposição, e objeto de acompanhamento próximo pelo Comité de Capital e Risco.

O Comité de Capital e Risco é responsável por controlar a exposição ao risco de liquidez, analisando a posição de liquidez e avaliando a sua conformidade com as regras e limites regulamentares aplicáveis, assim como com os objetivos e orientações definidos pelo **Grupo**.

A avaliação do risco de liquidez do **Grupo** é efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão, assim como outras métricas internas.

O Banco executa testes de esforço de liquidez com o objetivo de identificar os principais fatores de risco de liquidez que afetam o seu balanço e testar a resiliência do Banco a crises de liquidez.

Como plano de contingência de liquidez, o Banco definiu um conjunto de medidas que, quando acionadas, permitirão abordar e/ou minimizar os efeitos de uma crise de liquidez. Estas medidas têm como objetivo responder às necessidades de liquidez em cenários de stress.

Adicionalmente, o Banco executa análises internas de adequação de liquidez (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – ILAAP*) dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal n.º 2/2019 e às orientações da EBA (EBL/GL/2016/10).

O Comité de Capital e Risco, que reuniu 14 vezes em 2021, analisa a posição de liquidez do Banco, nomeadamente, a evolução do balanço, a análise dos *gaps* e os indicadores chave da atividade (*gaps* de liquidez e comercial, taxas de depósito e crédito). Em síntese, é efetuada uma avaliação abrangente do risco de liquidez e a sua evolução, com especial enfoque nos *buffers* de liquidez atuais e geração/manutenção dos ativos elegíveis.

Ao nível dos diferentes ativos, é mantida uma constante vigilância da possibilidade de transação dos mesmos, devidamente enquadrados por limites para atuação em cada mercado. Adicionalmente, no âmbito do acompanhamento periódico da situação de liquidez, o **Grupo** calcula o *mismatch* de

liquidez, *Additional Liquidity Monitoring Metrics* (ALMM), de acordo com as adendas introduzidas em 2018 ao Regulamento (EU) 680/2014 da Comissão.

O ALMM, tem em conta todos os *outflows* e *inflows* contratados e utiliza um *maturity ladder* que permite confirmar a existência ou não de *mismatch* de liquidez do **Grupo** e permite também saber a sua capacidade de contrabalançar um eventual *mismatch* de liquidez.

O *mismatch* de liquidez é calculado para diversos intervalos, de *overnight* até maior que cinco anos, tendo em conta as posições ativas, passivas e extrapatrimoniais com fluxos financeiros previstos e estimados que são escalonadas de acordo com as correspondentes maturidades residuais ou prazo de entrada/saída do fluxo monetário.

O ALMM demonstra em 31 de dezembro de 2021 um *mismatch* positivo de liquidez (diferença entre *outflows* e *inflows* contratados) de 128.810 milhares de Euros (170.407 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2020).

Adicionalmente, esse *mismatch* positivo de liquidez é reforçado pelos ativos financeiros e reservas no Banco Central na ordem de 781.858 milhares de Euros (1.020.108 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2020).

Risco de Mercado

No âmbito da atividade bancária, o Risco de Mercado representa genericamente a eventual perda resultante de uma alteração adversa do valor de um instrumento financeiro em consequência da variação de taxas de juro, taxas de câmbio, preços de ações, de mercadorias, ou de imóveis, volatilidade e *spread* de crédito.

O Grupo não possui carteira de *Trading*, e a quase totalidade da sua carteira de títulos de dívida está contabilizada como ativos financeiros ao custo amortizado e residualmente como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral, sendo o principal risco proveniente dos seus investimentos, o risco de crédito e não o risco de mercado. Adicionalmente o Banco detém unidades de participação no montante total de 25 milhões de Euros num fundo de investimento imobiliário que está contabilizado ao justo valor através de resultados.

Para limitar possíveis impactos negativos devido a dificuldades num mercado, setor ou emitente, o Grupo definiu um conjunto de limites para a gestão da sua carteira própria de modo a garantir que os níveis de risco incorridos nas carteiras do Grupo estão de acordo com os níveis pré-definidos de tolerância ao risco. Estes limites são estabelecidos com periodicidade mínima anual e são monitorizados regularmente pelo Comité de Capital e Risco, Comissão de Auditoria e Conselho de Administração.

Risco Operacional

O **Grupo**, dada a natureza da sua atividade, tem exposição a perdas potenciais ou risco reputacional, como resultado de erros humanos, falhas de sistemas e/ou de processamento, interrupções de atividade inesperadas ou falhas por parte de terceiros em termos de fornecimentos ou execução de serviços.

A abordagem à gestão do risco operacional está suportada pela estrutura de processos *end-to-end*, garantindo a efetiva adequação dos controlos envolvendo unidades funcionais que intervêm no processo. O **Grupo** procede à identificação e avaliação dos riscos e controlos dos processos assegurando a conformidade dos mesmos com os requisitos e princípios do Sistema de Controlo Interno.

Risco de capital

O **Grupo** e a **Empresa** procuram manter um nível de capitais próprios adequado que lhe permita não só assegurar a sua continuidade e desenvolvimento, como também proporcionar uma adequada remuneração para os seus acionistas e a otimização do custo de capital.

Por forma a manter ou ajustar a sua estrutura de capital, o **Grupo** e a **Empresa** poderão ajustar o montante dos dividendos a pagar, emitir dívida ou vender ativos para reduzir dívida.

O equilíbrio da estrutura de capital é monitorizado com base no rácio de solvabilidade, calculado de acordo com a seguinte fórmula: Capital Próprio / Passivo.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Capital Próprio	150 275 094	174 546 069	150 003 105	173 310 807
Passivo total	2 744 627 532	3 410 652 529	903 280 297	862 774 528
Valores de terceiros	234 121 234	218 392 487	234 121 234	218 392 400
Solvabilidade ajustado ⁽¹⁾	6,0%	5,5%	22,4%	26,9%

⁽¹⁾ Capital próprio / (Passivo total - Valores de terceiros incluídos em Caixa e equivalentes de caixa)

Relativamente ao Banco CTT, a definição da estratégia a adotar em termos de gestão de capital é da competência do Conselho de Administração.

O Banco mantém uma elevada solidez financeira consubstanciada na manutenção de um rácio de fundos próprios totais – relação entre os Fundos Próprios e os ativos ponderados pelo risco, confortavelmente acima do mínimo legal estabelecido na Diretiva 2013/36/UE e no Regulamento (UE) n.º 575/2013 (“CRR”, Capital Requirements Regulation), aprovados em 26 de junho de 2013 pelo Parlamento Europeu e Conselho.

O ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) é um processo importante na gestão do risco do Grupo com o objetivo de identificar o capital necessário para cobrir adequadamente os riscos em que o Grupo incorre no desenvolvimento da sua estratégia de negócio atual.

O Banco realiza este exercício anual de autoavaliação para determinar os níveis de adequação de capital face ao seu modelo de negócio. Este processo, que se encontra regulamentado pela Instrução n.º 3/2019 do Banco de Portugal e pelas *guidelines* da EBA, procura garantir que os riscos a que as instituições se encontram expostas são corretamente avaliados e que o capital interno de que dispõem é adequado face ao respetivo perfil de risco.

O ICAAP é uma ferramenta que permite ao Conselho de Administração testar a adequação da capitalização do Banco aos riscos da sua atividade, sustentabilidade do plano estratégico do orçamento no médio prazo e o respetivo enquadramento nos limites de risco definidos no seu Risk Appetite Statement. O ICAAP conduz o Grupo na avaliação e quantificação dos principais riscos a que poderá encontrar-se exposto, constituindo-se assim igualmente um importante instrumento de gestão na tomada de decisões relativamente aos níveis de risco a assumir e às atividades a empreender.

O Grupo calcula o capital interno utilizando os modelos regulamentares, sendo desta forma o seu capital interno composto pelos seus fundos próprios regulamentares.

Rácios de Capital – Banco CTT

O principal objetivo da gestão de capital consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos do Banco em matéria de adequação de capital, respeitando e fazendo cumprir os requisitos mínimos de fundos próprios definidos pelas entidades de supervisão.

O Banco CTT utilizou, no cálculo de requisitos de capital, o método *standard* para riscos de crédito e de contraparte, o método do indicador básico para efeitos de risco operacional e o método padrão com a abordagem baseada na maturidade para o risco de mercado.

Os fundos próprios, apurados de acordo com a Diretiva n.º 2013/36/(UE) e Regulamento (UE) n.º 575/2013 aprovadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, e o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017, incluem os fundos próprios de nível 1 (*tier 1*) e os fundos próprios de nível 2 (*tier 2*). O *tier 1* inclui os fundos próprios principais de nível 1 (*Common Equity Tier 1 – CET1*) e os fundos próprios adicionais de nível 1.

O *Common Equity Tier 1* do Banco inclui: a) o capital realizado e as reservas e resultados retidos, b) deduções regulamentares relacionadas com ativos intangíveis e a perdas relativas ao exercício em curso e c) filtros prudenciais. O Banco não apresenta fundos próprios adicionais de nível 1 nem fundos próprios de nível 2.

A legislação em vigor contempla um período de transição entre os requisitos de fundos próprios de acordo com a legislação nacional e os calculados de acordo com a legislação comunitária por forma a fasear quer a não inclusão/exclusão de elementos anteriormente considerados (*phased-out*) quer a inclusão/dedução de novos elementos (*phased-in*). A nível do quadro prudencial, as instituições devem reportar rácios *Common Equity Tier 1*, *tier 1* e totais não inferiores a 7%, 8,5% e 10,5%, respetivamente, incluindo um *conservation buffer* de 2,5% e um *countercyclical buffer* de, no caso do Banco, 0%.

Com o objetivo de promover a capacidade do sistema bancário para desempenhar adequadamente essa função, e de forma cumulativa com as medidas de política monetária, as autoridades de regulação e supervisão financeiras introduziram um vasto conjunto de medidas. Essas medidas passaram pela flexibilização de um conjunto alargado de requisitos habitualmente exigidos às instituições. No caso do sistema bancário, o Banco Central Europeu e o Banco de Portugal permitiram que as instituições por si diretamente supervisionadas operassem temporariamente com um nível inferior ao da orientação de fundos próprios e ao da reserva combinada de fundos próprios, e com níveis de liquidez inferiores ao requisito de cobertura de liquidez.

No decurso de 2020, foram divulgadas – pelo supervisor nacional e pela União Europeia – diversas medidas de flexibilização de requisitos regulatórios e de supervisão para alívio da situação de contingência decorrente do surto COVID-19, através da redução de requisitos regulamentares de capital, incluindo reservas de capital macroprudenciais.

O Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017 veio regulamentar o regime transitório previsto no CRR em matéria de fundos próprios, nomeadamente no que diz respeito à dedução relacionada com impostos diferidos gerados anteriormente a 2014 e à dívida subordinada e instrumentos híbridos não elegíveis, ambos não aplicáveis ao Banco CTT.

Com a introdução da IFRS9 o Banco optou por reconhecer faseadamente os respetivos impactos da componente estática de acordo com o disposto no art.º 473-A da CRR.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2020		2021	
	<i>CRR Phasing in</i>	<i>CRR Fully Implemented</i>	<i>CRR Phasing in</i>	<i>CRR Fully Implemented</i>
FUNDOS PRÓPRIOS				
Capital	286 400 000	286 400 000	296 400 000	296 400 000
Resultados Transitados	(74 158 672)	(74 158 672)	(73 953 847)	(73 953 847)
Outras Reservas	(190 208)	(190 001)	(125 511)	(125 511)
Filtros Prudenciais	63 775	63 775	20 651	20 651
Reservas de justo valor ⁽¹⁾	83 330	83 330	26 746	26 746
Additional Valuation Adjustment (AVA) ⁽²⁾	(19 555)	(19 555)	(6 095)	(6 095)
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	(81 212 922)	(81 699 214)	(69 231 107)	(76 941 599)
Perdas relativas ao período em curso	—	—	—	—
Ativos intangíveis	(81 004 512)	(81 004 512)	(76 245 896)	(76 245 896)
Adoção IFRS 9	(208 411)	(694 703)	7 014 789	(695 703)
Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR	1 929 123	1 929 123	1 816 599	1 816 599
Ativos por imposto diferidos	1 929 123	1 929 123	1 816 599	1 816 599
Fundos próprios principais nível 1 (Common Equity Tier 1)	130 901 973	130 415 888	167 237 588	159 527 096
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	130 901 973	130 415 888	167 237 588	159 527 096
Fundos Próprios Totais	130 901 973	130 415 888	167 237 588	159 527 096
RWA				
Risco de Crédito	695 234 440	695 234 440	917 327 393	917 327 393
Risco Operacional	84 768 166	84 768 166	124 504 249	124 504 249
Risco de Mercado	118 481	118 481	—	—
Ajustes IFRS 9	—	(432 067)	—	(6 812 372)
	780 121 088	779 689 021	1 041 831 642	1 035 019 270
RÁCIOS DE CAPITAL				
Common Equity Tier 1	16,78%	16,73%	16,05%	15,41%
Rácio de <i>Tier 1</i>	16,78%	16,73%	16,05%	15,41%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	16,78%	16,73%	16,05%	15,41%
RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES				
Common Equity Tier 1	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de <i>Tier 1</i>	8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	10,50%	10,50%	10,50%	10,50%

(1) Reserva de justo valor relativa a ganhos ou perdas de ativos financeiros valorizados ao justo valor.

(2) Ajustamentos de valor adicionais necessários para ajustar os ativos e passivos avaliados ao justo valor.

Utilização de Avaliações de Rating Externo:

O Banco CTT utiliza os ratings de ECAI (*External Credit Assessment Institutions*), nomeadamente os ratings emitidos pela Moody's, S&P, Fitch e DBRS, para as posições em risco sobre instituições de crédito com um prazo de vencimento residual superior a 3 meses e para as posições em risco sobre empresa. Desta forma, o **Grupo** utiliza a relação padrão publicada pela EBA entre ECAIs e graus de qualidade de crédito.

No âmbito do apuramento do ponderador de risco a aplicar no cálculo do RWA, a alocação das avaliações de crédito do emitente ocorre como se segue:

- as posições sobre títulos de dívida recebem as notações atribuídas especificamente a essas emissões;
- Caso não existam notações de risco específicas para as emissões, como referido em a), são consideradas, se existirem, as notações de risco atribuídas aos emitentes das mesmas;
- as posições em risco de natureza creditícia que não sejam representadas por títulos de dívida recebem apenas, e quando existirem, as notações de risco dos emitentes.

Às datas de referência o Banco apresentava as seguintes exposições:

Rating	Grau de Qualidade do Crédito	2020			2021		
		Instituições maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos	Instituições maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos
AAA AA	1	10 000 400	—	6 434 907	—	—	—
A	2	19 419 126	15 484 974	99 987 816	11 424 488	5 632 045	75 176 074
BBB	3	9 300 234	—	386 726 562	2 350 000	—	259 567 814
BB	4	—	—	5 047 605	—	—	—
B	5	—	—	—	—	—	—
<B	6	—	—	—	—	—	—
Sem rating	Sem rating	210 238	4 314 960	—	—	5 245 536	—
		38 929 998	19 799 934	498 196 890	13 774 488	10 877 581	334 743 888

18. Inventários

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os “Inventários” do **Grupo** e da **Empresa** apresentam o seguinte detalhe:

	2020					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	6 509 642	2 525 086	3 984 556	6 191 416	2 525 086	3 666 330
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3 572 266	847 331	2 724 935	3 548 077	847 331	2 700 746
Adiantamentos por conta de compras	(107 492)	—	(107 492)	(107 492)	—	(107 492)
	9 974 416	3 372 417	6 601 999	9 632 001	3 372 417	6 259 585

	2021					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	7 386 718	3 131 405	4 255 313	6 989 647	3 131 405	3 858 242
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3 647 788	867 668	2 780 120	3 617 626	867 668	2 749 958
Adiantamentos por conta de compras	(163 158)	—	(163 158)	(163 158)	—	(163 158)
	10 871 348	3 999 073	6 872 274	10 444 115	3 999 073	6 445 041

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe do “Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas” relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2020					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	5 403 997	3 429 590	8 833 587	5 059 847	3 383 003	8 442 850
Compras	16 796 280	3 299 932	20 096 212	16 242 868	3 291 513	19 534 381
Regularizações de inventários	(65 228)	(202 484)	(267 711)	(65 228)	(202 484)	(267 711)
Imparidades de inventários	513 486	124 398	637 884	513 486	124 398	637 884
Saldo final	(6 509 642)	(3 572 266)	(10 081 907)	(6 191 416)	(3 548 077)	(9 739 493)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	16 138 893	3 079 171	19 218 064	15 559 557	3 048 353	18 607 910

	2021					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	6 509 642	3 572 266	10 081 907	6 191 416	3 548 077	9 739 493
Compras	23 212 650	3 233 052	26 445 702	16 904 067	3 197 669	20 101 736
Ofertas de inventários	(1 584)	—	(1 584)	(1 584)	—	(1 584)
Regularizações de inventários	(44 303)	(31 779)	(76 082)	(44 082)	(31 779)	(75 860)
Imparidades de inventários	679 290	119 968	799 258	679 290	119 968	799 258
Saldo final	(7 386 718)	(3 647 788)	(11 034 506)	(6 989 647)	(3 617 626)	(10 607 273)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	22 968 976	3 245 720	26 214 696	16 739 461	3 216 309	19 955 770

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido no **Grupo** e na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas de inventários” (Nota 25) foi como segue:

Grupo	2020				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 116 305	513 486	—	(104 705)	2 525 086
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	725 187	131 708	(7 310)	(2 254)	847 331
	2 841 492	645 194	(7 310)	(106 959)	3 372 417

Grupo	2021				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	3 131 405
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	867 668
	3 372 417	808 330	(9 072)	(172 602)	3 999 073

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registadas no **Grupo** e na **Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente 637.884 Euros e 799.258 Euros na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

19. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Contas a receber” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não corrente				
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	—	495 932	587 308
	—	—	495 932	587 308
Corrente				
Clientes gerais	105 752 676	126 171 101	51 606 014	52 643 061
Operadores Postais	47 297 803	34 500 951	45 352 597	32 094 758
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	565 530	257 998	14 706 863	28 037 356
	153 616 009	160 930 050	111 665 473	112 775 176
	153 616 009	160 930 050	112 161 406	113 362 484

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

Contas a receber	2020					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	71 820 598	41 244	71 779 355	39 962 084	18 129	39 943 955
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	23 497 949	4 159	23 493 790	19 884 509	—	19 884 509
31-90 dias	16 900 018	268 891	16 631 127	14 355 876	7 103	14 348 774
91-180 dias	7 350 316	441 249	6 909 067	4 218 822	36 818	4 182 005
181-360 dias	12 227 677	819 606	11 408 071	11 033 712	136 826	10 896 887
> 360 dias	61 453 294	38 058 694	23 394 600	27 133 913	4 228 637	22 905 276
	193 249 852	39 633 843	153 616 009	116 588 918	4 427 512	112 161 406

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Contas a receber	2021					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	79 273 178	44 046	79 229 132	46 901 455	21 543	46 879 912
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	16 088 882	8 744	16 080 138	6 442 354	1 576	6 440 778
31-90 dias	15 710 958	5 626	15 705 332	12 332 581	1 759	12 330 822
91-180 dias	9 336 160	259 477	9 076 683	14 194 213	16 940	14 177 273
181-360 dias	12 493 719	1 200 134	11 293 586	8 330 140	255 123	8 075 017
> 360 dias	67 910 752	38 365 572	29 545 180	29 223 183	3 764 502	25 458 681
	200 813 650	39 883 599	160 930 050	117 423 927	4 061 443	113 362 484

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

O valor escriturado líquido do saldo de clientes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Outros clientes	1 211 620	5 267 661	1 206 142	1 983 014
Operadores estrangeiros	22 182 980	24 277 519	21 699 134	23 475 667
Total	23 394 600	29 545 180	22 905 276	25 458 681
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 34)	(20 603 903)	24 311 914	(20 438 443)	24 060 455

A rubrica de operadores estrangeiros refere-se aos recebimentos pela distribuição em Portugal de tráfego postal com origem em países terceiros.

Estas operações enquadram-se no âmbito da regulamentação da União Postal Universal (UPU), que prevê a apresentação de contas numa base anual, a qual, portanto, apenas é efetuada após o final do ano, originando assim um montante significativo de saldo de clientes em aberto há mais de 360 dias. Acresce mencionar que a referida regulamentação estipula um prazo até 22 meses para apresentação

das contas pelo que os saldos dos operadores estrangeiros refletem uma situação expectável no quadro deste negócio específico.

O **Grupo** não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo. No entanto, ao abrigo da regulamentação da UPU, as contas entre Operadores estrangeiros são liquidadas por encontro de contas, pelo que o risco de crédito é mitigado pelos saldos a pagar às mesmas entidades e pelos adiantamentos por conta dos recebimentos líquidos do ano (Nota 34).

O detalhe dos saldos das contas a receber e a pagar de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2020 era como segue:

Grupo	2020	2019	2018 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	14 510 743	19 331 373	13 455 687	47 297 803
Fornecedores	(15 273 622)	(15 748 170)	(9 072 777)	(40 094 570)

O detalhe dos saldos das contas a pagar e a receber de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2021 era como segue:

Grupo	2021	2020	2019 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	2 415 630	9 976 921	22 108 400	34 500 951
Fornecedores	(18 048 909)	(11 887 129)	(13 877 338)	(43 813 375)

No atual contexto de taxas de juro, o impacto no reconhecimento do rédito do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativa, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a esta componente.

Relativamente ao saldo de clientes nacionais, é constituído essencialmente por dívidas de entidades públicas, a que se juntam clientes que são simultaneamente fornecedores e com os quais se efetuam encontros de contas, e clientes com planos de pagamento de dívida.

Considerando o universo de clientes nacionais, o nível de cobertura das dívidas de clientes por garantias bancárias e depósitos prévios de clientes manteve uma tendência de declínio, ficando a 31 de dezembro de 2021 no **Grupo** em 0,9% (2020: 1,8%), e em 1,5% na **Empresa** (2020: 2,1%).

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Depósitos prévios	1 309 538	1 032 034	1 300 647	702 934
Garantias bancárias	75 253	48 753	75 253	48 753
Total	1 384 791	1 080 787	1 375 900	751 687

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

Grupo	2020					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações do perímetro de consolidação	
Contas a receber	37 981 832	5 390 793	(2 014 668)	(1 724 114)	—	39 633 843
	37 981 832	5 390 793	(2 014 668)	(1 724 114)	—	39 633 843

Grupo	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações do perímetro de consolidação	
Contas a receber	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	51 648	39 883 599
	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	51 648	39 883 599

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registradas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 3.376.125 Euros e 1.621.491 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45).

As reversões de imparidade verificadas em 2020 são explicadas sobretudo pela recuperação de valores em contencioso e pré-contencioso, destacando-se a CTT Expresso e a CTT Expresso sucursal em Espanha. Os aumentos de imparidade decorrem de um agravamento da componente de *forward-looking* no cálculo da PD de contas a receber.

A 31 de dezembro de 2021, as empresas do segmento Expresso são as que têm maior contributo na evolução das imparidades de clientes, sendo os aumentos verificados, resultado da conjugação do aumento da própria atividade e de uma gestão mais incisiva da dívida, com a passagem da dívida de alguns clientes para contencioso. Por outro lado, as reversões resultam da finalização de alguns processo de contencioso a favor do Grupo e da resolução de valores em dívida (sobretudo dívida de maior antiguidade) junto dos maiores clientes.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 25) foi como segue:

Empresa	2020					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
Contas a receber	4 496 917	943 189	—	(1 012 594)		4 427 512
	4 496 917	943 189	—	(1 012 594)		4 427 512

Empresa	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
Contas a receber	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)		4 061 443
	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)		4 061 443

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registradas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante

de 943.189 Euros e 321.584 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45).

20. Crédito a clientes bancários

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** a rubrica “Crédito a clientes bancários” apresentava a seguinte composição:

	31.12.2020	31.12.2021
Crédito vivo	1 101 441 373	1 560 653 792
Crédito hipotecário	525 082 831	595 419 629
Crédito automóvel	568 273 557	660 982 844
Cartões de crédito	—	297 943 534
Locação financeira	6 936 643	4 975 252
Descobertos em depósitos à ordem	1 148 342	1 332 534
Outros créditos	—	—
Crédito vencido	8 505 242	12 345 092
Crédito vencido - menos de 90 dias	1 008 648	1 165 016
Crédito vencido - mais de 90 dias	7 496 594	11 180 076
	1 109 946 614	1 572 998 883
Imparidade para riscos de crédito	(16 665 082)	(31 090 390)
	1 093 281 532	1 541 908 493

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2020, apresenta-se como segue:

	31.12.2020								
	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	3 678 902	10 649 699	12	14 328 613	29 885 595	480 868 635	510 754 230	525 082 842
Crédito automóvel	—	24 671 168	62 937 327	6 623 827	94 232 322	163 219 651	317 445 413	480 665 063	574 897 386
Cartões de Crédito	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Locação financeira	—	364 790	1 390 217	209 623	1 964 630	3 068 253	2 113 383	5 181 635	7 146 265
Descobertos em depósitos à ordem	1 148 342	—	—	1 044 947	2 193 289	—	—	—	2 193 289
Outros créditos	—	—	—	626 832	626 832	—	—	—	626 832
	1 148 342	28 714 860	74 977 243	8 505 242	113 345 686	196 173 498	800 427 430	996 600 928	1 109 946 614

31.12.2021									
	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	4 529 387	13 058 049	—	17 587 436	35 360 412	542 471 779	577 832 191	595 419 626
Crédito automóvel	—	27 206 248	73 256 613	9 611 208	110 074 069	188 259 391	372 260 592	560 519 983	670 594 052
Cartões de crédito	—	297 943 534	—	772 542	298 716 076	—	—	—	298 716 076
Locação financeira	—	460 233	1 281 167	76 935	1 818 335	2 717 445	516 407	3 233 852	5 052 187
Descobertos em depósitos à ordem	1 332 534	—	—	1 278 857	2 611 391	—	—	—	2 611 391
Outros créditos	—	—	—	605 550	605 550	—	—	—	605 550
	1 332 534	330 139 402	87 595 829	12 345 092	431 412 857	226 337 248	915 248 778	1 141 586 026	1 572 998 883

A rubrica Cartões de crédito representa carteira de cartões de crédito adquirida no âmbito da Parceria Universo com a Sonae Financial Services. Esta carteira foi reconhecida nas demonstrações financeiras do Grupo na medida em que o Grupo é investidor único na operação de titularização Next Funding No.1 e, portanto, atentas as condições previstas na IFRS 10 - Demonstrações Financeiras Consolidadas, a operação de titularização é consolidada.

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	31.12.2020	31.12.2021
Taxa fixa	528 330 964	926 351 787
Taxa variável	581 615 650	646 647 096
	1 109 946 614	1 572 998 883
Imparidade para riscos de crédito	(16 665 082)	(31 090 390)
	1 093 281 532	1 541 908 493

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2020 e a 31 de dezembro de 2021, por tipo de colateral é apresentada como segue:

2020					
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	531 954 585	924 100	532 878 686	(1 513 304)	531 365 381
Crédito com outras garantias	562 616 191	3 766 660	566 382 851	(10 183 295)	556 199 556
Crédito sem garantias	6 870 596	3 814 481	10 685 078	(4 968 483)	5 716 595
	1 101 441 373	8 505 242	1 109 946 614	(16 665 082)	1 093 281 532
2021					
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	600 433 555	1 510 327	601 943 882	(2 409 164)	599 534 718
Crédito com outras garantias	645 072 323	4 775 730	649 848 053	(17 150 161)	632 697 892
Crédito sem garantias	315 147 914	6 059 034	321 206 948	(11 531 064)	309 675 884
	1 560 653 792	12 345 092	1 572 998 883	(31 090 390)	1 541 908 493

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, é analisada como segue:

	2020				
	Crédito Vencido	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	525 082 831	12	525 082 842	(498 762)	524 584 080
Crédito automóvel	568 273 557	6 623 827	574 897 385	(14 657 207)	560 240 178
Cartão de Crédito	—	—	—	—	—
Locação financeira	6 936 643	209 623	7 146 266	(282 076)	6 864 190
Descobertos em depósitos à ordem	1 148 342	1 044 947	2 193 289	(1 105 137)	1 088 152
Outros créditos	—	626 832	626 832	(121 900)	504 932
	1 101 441 373	8 505 242	1 109 946 614	(16 665 082)	1 093 281 532

	2021				
	Crédito Vencido	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	595 419 629	—	595 419 629	(596 281)	594 823 348
Crédito automóvel	660 982 844	9 611 208	670 594 052	(22 024 094)	648 569 958
Cartões de crédito	297 943 534	772 542	298 716 076	(6 617 578)	292 098 498
Locação financeira	4 975 252	76 935	5 052 186	(98 307)	4 953 880
Descobertos em depósitos à ordem	1 332 534	1 278 857	2 611 391	(1 148 581)	1 462 810
Outros créditos	—	605 550	605 550	(605 550)	—
	1 560 653 792	12 345 091	1 572 998 883	(31 090 389)	1 541 908 493

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2020 e a 31 de dezembro de 2021, apresenta-se como segue:

	2020				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas					
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	1 570 642	20 473	1 591 115	(46 820)	1 544 295
Indústrias extrativas	257 127	421	257 548	(4 545)	253 003
Indústrias transformadora	3 048 245	94 055	3 142 300	(105 257)	3 037 043
Água	143 772	5 712	149 484	(5 802)	143 682
Construção	6 186 340	325 240	6 511 580	(291 722)	6 219 858
Comércio por grosso e a retalho	4 781 134	470 539	5 251 673	(253 496)	4 998 177
Transportes e armazenamento	1 325 020	55 757	1 380 776	(79 724)	1 301 053
Restaurantes e hotéis	1 639 376	23 246	1 662 622	(67 124)	1 595 498
Informação e comunicação	252 085	1 971	254 056	(3 273)	250 783
Setor financeiro e segurador	171 080	1 577	172 657	(2 918)	169 739
Atividades imobiliárias	1 353 647	11 437	1 365 084	(16 980)	1 348 104
Atividades profissionais, científicas e técnicas	884 963	5 135	890 098	(31 703)	858 395
Atividades de serviços administrativos e de suporte	1 407 730	293 970	1 701 700	(95 120)	1 606 580
Educação	572 582	845	573 427	(8 711)	564 717
Serviços de saúde e assistência social	805 858	14 818	820 676	(33 691)	786 984
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	411 482	31 057	442 539	(36 638)	405 901
Outros serviços	23 392 740	120 422	23 513 162	(455 112)	23 058 050
Particulares					
Hipotecário	525 082 831	12	525 082 842	(498 762)	524 584 079
Consumo	528 154 720	7 028 553	535 183 273	(14 627 684)	520 555 590
	1 101 441 373	8 505 242	1 109 946 614	(16 665 082)	1 093 281 532

	2021				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas					
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	4 233 937	38 988	4 272 925	(131 975)	4 140 950
Indústrias extrativas	694 899	211	695 109	(4 777)	690 333
Indústrias transformadora	6 007 208	137 158	6 144 366	(173 610)	5 970 756
Água	123 735	—	123 735	(230)	123 506
Construção	9 894 287	300 665	10 194 952	(386 725)	9 808 227
Comércio por grosso e a retalho	10 126 222	428 000	10 554 222	(530 948)	10 023 274
Transportes e armazenamento	4 168 460	87 594	4 256 054	(115 008)	4 141 046
Restaurantes e hotéis	4 182 495	90 792	4 273 288	(146 261)	4 127 027
Informação e comunicação	644 625	421	645 046	(4 991)	640 054
Setor financeiro e segurador	307 998	2 231	310 229	(3 766)	306 463
Atividades imobiliárias	1 706 577	2 052	1 708 628	(21 028)	1 687 600
Atividades profissionais, científicas e técnicas	1 657 181	8 011	1 665 192	(45 590)	1 619 602
Atividades de serviços administrativos e de suporte	3 471 167	329 223	3 800 390	(379 908)	3 420 482
Educação	721 135	575	721 711	(9 691)	712 019
Serviços de saúde e assistência social	1 305 341	14 931	1 320 271	(23 464)	1 296 808
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	897 261	73 013	970 274	(65 933)	904 342
Outros serviços	5 867 371	70 562	5 937 933	(183 407)	5 754 525
Particulares					
Hipotecário	595 515 589	—	595 515 589	(598 198)	594 917 391
Consumo	909 128 301	10 760 664	919 888 965	(28 264 879)	891 624 086
	1 560 653 792	12 345 090	1 572 998 883	(31 090 390)	1 541 908 493

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	2020	2021
Stage 1	1 026 604 019	1 428 289 210
Valor Bruto	1 030 765 765	1 434 762 828
Imparidade	(4 161 745)	(6 473 618)
Stage 2	49 989 172	82 564 071
Valor Bruto	52 213 747	87 166 648
Imparidade	(2 224 575)	(4 602 577)
Stage 3	16 688 341	31 055 213
Valor Bruto	26 967 103	51 069 407
Imparidade	(10 278 762)	(20 014 194)
	1 093 281 532	1 541 908 493

A rubrica Crédito a clientes inclui o efeito de operações de securitização tradicionais, realizadas através de titularização e sujeitas a consolidação no âmbito da IFRS 10, de acordo com a política contabilística 2.2.

Moratórias

O Decreto-Lei 10-J/2020 de 26 de março veio estabelecer medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia COVID-19.

No decurso de 2020, o referido regulamento foi sendo alterado pela Lei n.º 8/2020 de 10 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 26/2020 de 16 de junho, pela Lei n.º 27-A/2020 de 24 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78-A/2020 de 29 de setembro.

Com as várias alterações legislativas, o término do período das moratórias, inicialmente previsto para setembro de 2020, foi dilatado até dezembro de 2021. As alterações legislativas foram, também, permitindo a extensão da data-limite para os clientes formalizarem os pedidos de moratória. As condições de acesso e os tipos de créditos abrangidos também foram sendo alteradas. As medidas previstas na legislação anteriormente descrita - Moratórias Públicas -, materializam-se na concessão de um período de carência de capital ou juros aos devedores de contratos de crédito.

Adicionalmente à Moratória Pública, a ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado - criou a Moratória Privada ASFAC, que estabeleceu medidas excecionais de apoio e proteção às famílias resultantes dos impactos financeiros decorrentes da pandemia COVID-19, similares às previstas na Moratória Pública e aplicável à carteira de crédito automóvel da 321 Crédito.

À data de 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** não detinha qualquer moratória ativa em nenhum segmento de crédito.

De acordo com as Orientações EBA relativas ao relato e divulgação de informações sobre exposições objeto de medidas aplicadas em resposta à crise da Covid-19 (EBA/GL/2020/07), apresentam-se de seguida o número total pedidos de moratórias, moratórias cedidas e montante escriturado bruto de empréstimos e adiantamentos a 31 de dezembro de 2021 e 2020:

31.12.2020	Números de devedores	Montante escriturado bruto							
		Montante escriturado bruto	Dos quais: moratórias legislativas	Dos quais: expiradas	Prazo residual das moratórias				
					≤ 3 meses	> 3 meses ≤ 6 meses	> 6 meses ≤ 9 meses	> 9 meses ≤ 12 meses	> 1 ano
Empréstimos e adiantamentos aos quais foi oferecida uma moratória	7 018	103 469 519							
Empréstimos e adiantamentos objeto de uma moratória (aplicada)	4 364	82 150 696	54 212 773	41 760 849	9 423 344	388 779	30 577 724	—	—
dos quais: famílias		71 837 335	44 355 505	40 718 857	151 975	388 779	30 577 724	—	—
dos quais: caucionados por imóveis de habitação		44 335 088	44 335 088	13 222 871	145 713	388 779	30 577 724	—	—
dos quais: sociedades não financeiras		10 313 362	9 857 268	1 041 992	9 271 370	—	—	—	—
dos quais: pequenas e médias empresas		9 130 510	8 674 417	1 015 034	8 115 476	—	—	—	—
dos quais: caucionados por imóveis comerciais		2 958 321	2 958 321	164 798	2 793 523	—	—	—	—

31.12.2021	Números de devedores	Montante escriturado bruto							
		Montante escriturado bruto	Dos quais: moratórias legislativas	Dos quais: expiradas	Prazo residual das moratórias				
					≤ 3 meses	> 3 meses ≤ 6 meses	> 6 meses ≤ 9 meses	> 9 meses ≤ 12 meses	> 1 ano
Empréstimos e adiantamentos aos quais foi oferecida uma moratória	7 080	81 278 530							
Empréstimos e adiantamentos objeto de uma moratória (aplicada)	4 424	64 019 393	42 219 508	64 019 393	—	—	—	—	—
dos quais: famílias		54 496 096	33 040 796	54 496 096	—	—	—	—	—
dos quais: caucionados por imóveis de habitação		33 022 511	33 022 511	33 022 511	—	—	—	—	—
dos quais: sociedades não financeiras		9 523 297	9 178 711	9 523 297	—	—	—	—	—
dos quais: pequenas e médias empresas		8 010 939	7 684 215	8 010 939	—	—	—	—	—
dos quais: caucionados por imóveis comerciais		2 610 224	2 610 224	2 610 224	—	—	—	—	—

A rubrica de crédito a clientes inclui os seguintes valores relacionados com contratos de locação financeira:

	2020	2021
Valor dos pagamentos mínimos futuros	7 458 032	5 352 218
Juros ainda não devidos	(521 389)	(376 966)
Valor presente	6 936 643	4 975 252

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	2020	2021
Até 1 ano	1 763 456	2 106 914
1 ano até 5 anos	4 601 281	2 727 068
Mais de 5 anos	1 093 295	518 236
Valor dos pagamentos mínimos futuros	7 458 032	5 352 218

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2020	2021
Particulares	773 163	622 998
Hipotecário	96 094	91 154
Outros	677 069	531 844
Empresas	6 163 480	4 352 254
Mobiliário	314 966	198 954
Imobiliário	5 848 514	4 153 300
	6 936 643	4 975 252

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Imparidade para riscos de crédito” (Nota 25) foi como segue:

	2020						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	2 591 450	8 993 653	(2 226 654)	(507 412)	92 954	2 301 249	11 245 241
	2 591 450	8 993 653	(2 226 654)	(507 412)	92 954	2 301 249	11 245 241
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	1 386 750	4 334 649	(1 073 175)	(244 556)	(92 954)	1 109 127	5 419 841
	1 386 750	4 334 649	(1 073 175)	(244 556)	(92 954)	1 109 127	5 419 841
	3 978 200	13 328 302	(3 299 828)	(751 968)	—	3 410 377	16 665 082
	2021						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	11 245 242	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	575 237	15 601 705
	11 245 242	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	575 237	15 601 705
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(341 345)	2 797 807	571 071	15 488 685
	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(341 345)	2 797 807	571 071	15 488 685
	16 665 083	29 308 011	(15 174 010)	(685 180)	(169 822)	1 146 308	31 090 390

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 10.028.474 Euros e 14.134.001 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)” (Nota 45).

Os movimentos nas perdas de imparidade por stages, nos períodos findos a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, detalham-se como segue:

	2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	2 062 682	871 644	1 043 873	3 978 200
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	1 555 460	654 163	724 897	2 934 520
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	558 236	(308 282)	7 606 556	7 856 509
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(225 784)	(50 462)	(486 310)	(762 556)
Write-offs	—	—	(751 967)	(751 967)
Transferências para:				
Stage 1	449 964	(177 013)	(272 951)	—
Stage 2	(252 522)	934 051	(681 529)	—
Stage 3	(233 377)	(116 151)	349 528	—
Variações cambiais e outros movimentos	247 087	416 625	2 746 665	3 410 377
Imparidade	4 161 745	2 224 575	10 278 762	16 665 082
<i>Dos quais: POCI</i>	—	—	(922 255)	(922 255)

	2021			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	4 161 745	2 224 575	10 278 763	16 665 083
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	3 754 079	2 937 210	2 506 799	9 198 088
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(1 623 295)	(369 984)	8 187 354	6 194 075
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(407 088)	(154 824)	(696 251)	(1 258 163)
Write-offs	—	—	(685 180)	(685 180)
Transferências para:				
Stage 1	1 011 657	(360 513)	(651 144)	—
Stage 2	(203 586)	1 686 749	(1 483 163)	—
Stage 3	(164 668)	(1 481 613)	1 646 281	—
Variações cambiais e outros movimentos	(55 226)	120 976	910 736	976 486
Imparidade	6 473 618	4 602 577	20 014 195	31 090 390
<i>Dos quais: POCI</i>	—	—	1 462 841	1 462 841

As variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco verificadas no período findo a 31 de dezembro de 2021 devem-se fundamentalmente à entrada em vigor da nova definição de *Default* da EBA.

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2020			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
Saldo inicial	2 062 682	871 644	1 043 873	3 978 200
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	1 887 912	295 419	7 845 143	10 028 474
Transferências de Stage (líquidas)	(35 935)	640 887	(604 952)	—
Write-offs	—	—	(751 968)	(751 968)
Variações cambiais e outros movimentos	247 087	416 625	2 746 665	3 410 377
Imparidade	4 161 745	2 224 575	10 278 762	16 665 082

	2021			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
Saldo inicial	4 161 745	2 224 575	10 278 763	16 665 083
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	1 723 696	2 412 403	9 997 902	14 134 001
Transferências de Stage (líquidas)	643 403	(155 377)	(488 026)	—
Write-offs	—	—	(685 180)	(685 180)
Variações cambiais e outros movimentos	(55 226)	120 976	910 736	976 486
Imparidade	6 473 619	4 602 577	20 014 194	31 090 390

21. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Diferimentos” do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Diferimentos ativos				
Correntes				
Rendas a pagar	1 500 004	1 469 876	1 030 936	1 050 126
Subsídios de Refeição	1 441 931	1 402 305	1 441 931	1 402 305
Outros	3 556 825	5 853 753	2 130 348	2 311 707
	6 498 759	8 725 934	4 603 214	4 764 138
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	283 289	272 088	283 289	272 088
	283 289	272 088	283 289	272 088
Correntes				
Subsídios ao investimento	11 201	11 201	11 201	11 201
Passivos resultantes de contratos	1 310 217	1 360 862	696 738	968 728
Outros	2 090 641	2 080 178	1 738 815	1 540 716
	3 412 059	3 452 241	2 446 754	2 520 645
	3 695 348	3 724 329	2 730 043	2 792 733

A variação da rubrica “Outros diferimentos ativos” resulta essencialmente da renovação de contratos de licenciamento de software e de contratos de seguros.

A rubrica “Passivos resultantes de contratos” decorre da aplicação da IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes e representa o valor já faturado, mas ainda não reconhecido em resultados por ainda não se encontrarem satisfeitas as “*performance obligations*”, tal como preconizado na norma.

Os “Passivos resultantes de contratos” reconhecidos pelo **Grupo** respeitam essencialmente a valores relativos a selos e pré-pagos de correio azul e correio verde no valor de 151.948 Euros (696.738 Euros em 31 de dezembro de 2020), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2022 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2022, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2021 do segmento expresso, no valor 1.208.914 Euros (613.479 Euros em 31 de dezembro de 2020), cujo rédito é reconhecido no momento da entrega no mês seguinte.

O rédito reconhecido pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período, incluído no saldo dos passivos resultantes do contrato no início do período ascendeu a 1.310.217 Euros e 696.738 Euros, respetivamente.

Não foram reconhecidos “Ativos resultantes de contratos” associados à aplicação da IFRS 15 - Rédito de contratos com clientes.

22. Ativos não correntes detidos para venda e Operações descontinuadas

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os montantes reconhecidos no **Grupo** nesta rubrica detalham-se como segue:

	31.12.2020	31.12.2021
Ativos não correntes detidos para venda		
Imóveis	2 421 005	769 400
Equipamento	838	838
	2 421 843	770 238
Imparidade	(282 778)	(164 441)
	2 139 065	605 798

Relativamente a 2020, os ativos não correntes detidos para venda correspondem a: i) um imóvel localizado em Santarém, detido pelos CTT, no montante de 1.173.231 Euros, transferido de ativos fixos tangíveis, na sequência da celebração do contrato-promessa de compra e venda ; e ii) imóveis e equipamentos recuperados na sequência da resolução de contratos de locação financeira e operacional, para os quais, nos casos aplicáveis, foi registada imparidade, a qual reflete a diferença entre o seu valor bruto e o valor de avaliação dos referidos bens, sendo o valor global dos referidos imóveis e equipamentos de 965.833 Euros.

A 31 de dezembro de 2021, os ativos não correntes detidos para venda correspondem a imóveis e equipamentos recuperados na sequência da resolução de contratos de locação financeira e operacional, para os quais, nos casos aplicáveis, foi registada imparidade, a qual reflete a diferença entre o seu valor bruto e o valor de avaliação dos referidos bens, sendo o valor global dos referidos imóveis e equipamentos de 605.798 Euros.

A variação na rubrica ativos não correntes detidos para venda é explicada pela alienação do imóvel situado em Santarém, classificado no ano anterior como ativo não corrente detido para venda, tendo sido reconhecido em "Ganhos/perdas com alienação de ativos" o valor de 1.026 mil Euros a título de mais-valia.

Tal como previsto na IFRS 5 - Ativos Não Correntes Detidos para Venda e Unidades Operacionais Descontinuadas as depreciações associadas aos bens identificados acima cessaram a partir do momento da transferência para Ativos Não Correntes Detidos para Venda.

Perdas por imparidade

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46) foi como segue:

	2020			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Ativos correntes				
Ativos não correntes detidos para venda	184 609	99 640	(1 470)	282 778
	184 609	99 640	(1 470)	282 778

	2021			
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Saldo final
Ativos correntes				
Ativos não correntes detidos para venda	282 778	14 234	(132 572)	164 441
	282 778	14 234	(132 572)	164 441

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

23. Caixa e equivalentes de caixa

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a caixa e seus equivalentes que inclui numerário, depósitos bancários imediatamente mobilizáveis e aplicações de tesouraria no mercado monetário, líquidas de descobertos bancários e de outros financiamentos de curto prazo equivalentes, detalha-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Numerário	77 580 872	95 963 001	49 681 160	67 613 593
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	189 516 082	86 975 064	165 324 609	55 894 035
Disponibilidades em Bancos Centrais	167 502 343	593 160 283	—	—
Disponibilidades em outras instituições de crédito	27 737 696	34 251 584	—	—
Depósitos a prazo	55 843 177	67 522 764	53 108 141	66 286 478
Caixa e seus equivalentes (Balanço)	518 180 171	877 872 696	268 113 910	189 794 106
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(15 795 600)	(19 937 800)	—	—
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(3 575 300)	(1 002 263)	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	17 510	24 913	16 813	24 501
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	498 826 782	856 957 546	268 130 723	189 818 607

A rubrica “Depósitos à ordem no Banco de Portugal” inclui depósitos de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa, em conformidade com o disposto no Regulamento (UE) n.º 1358/2011 do Banco Central Europeu, de 14 de dezembro de 2011, o qual estabelece que as disponibilidades mínimas obrigatórias em depósitos à ordem no Banco de Portugal correspondem a 1% dos depósitos e outras responsabilidades. A partir do período de contagem de reservas iniciado em 30 de outubro de 2019, o BCE introduziu o regime de *tiering*, em que o saldo junto do Banco Central em excesso sobre as reservas mínimas de caixa, até um máximo calculado de 6 vezes as reservas, é remunerado à taxa de cedência do banco central.

Assim, a Rubrica “Disponibilidades em Bancos Centrais” inclui, a 31 de dezembro de 2021, um valor total de depósitos à ordem no Banco de Portugal no montante de 593.160.283 Euros (2020: 167.502.343 Euros), dos quais 19.937.800 Euros (2020: 15.795.600 Euros) se encontravam afetos ao cumprimento das supramencionadas disponibilidades mínimas obrigatórias no Banco de Portugal.

A rubrica “Cheques a cobrar/ Compensação de cheques” representa cheques sacados por terceiros sobre outras instituições de crédito e que se encontram em cobrança.

No ano de 2021, os fluxos de caixa do Grupo variaram positivamente 358.130.764 Euros, incluindo 4.915.814 Euros de “Alterações de perímetro de consolidação”. As principais variações ocorridas nas

rubricas da demonstração dos fluxos de caixa do Grupo, que contribuíram para a variação global são explicadas como segue:

- A rubrica “Crédito a clientes bancários”, das atividades operacionais, totaliza (448.171.549) Euros (2020: (208.132.405) Euros). O aumento é explicado sobretudo pela parceria com a Sonae Financial Services para a oferta dos serviços do cartão de crédito “Universo”;
- A rubrica “Recebimentos de investimentos em títulos ao custo amortizado”, das atividades de investimento, totaliza 429.477.883 Euros, o que contrasta com 198.208.406 Euros em 2020, explicado pela venda de títulos para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae;
- A rubrica “Recebimentos respeitantes a outros passivos financiamentos bancários”, nas atividades de financiamento, totaliza 251.000.000 Euros (2020: 0 Euros), e respeita a uma operação de titularização de créditos (Ulisses Finance No. 2) sobre a carteira de crédito auto originada pela 321 Crédito;
- A rubrica de recebimentos de financiamentos obtidos, totaliza 100.261.411 Euros (2020: 21.293.090 Euros), sendo a variação explicada sobretudo pelo valor recebido de cash-pooling da CTT-Expresso, sucursal em Espanha, liquidado ainda dentro do exercício de 2021, o que justifica, igualmente, a variação dos pagamentos de financiamentos obtidos (2021: (110.777.850) Euros e 2020: (21.405.813) Euros).

No ano de 2021, os fluxos de caixa da **Empresa** variaram negativamente 78.312.116 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa da **Empresa**, que contribuíram para esta variação são explicadas como segue:

- A rubrica “Outros recebimentos/ pagamentos”, da atividade operacional, regista sobretudo os valores pagos relativamente a vales ordenadores, vales emitidos nas lojas, subscrição e amortização de certificados de aforro/tesouro e respetivos pagamentos ao IGCP, cobranças de impostos, pagamento e recebimentos de operadores postais estrangeiros, entre outros. Esta rubrica registou em 2021 o valor de (45.828.328) Euros (2020: 1.831.743 Euros), sendo a variação explicada sobretudo pela redução dos recebimentos associados aos vales ordenadores (CNP) e subsídios de mobilidade da região autónoma da Madeira, conforme explicado na nota 34 - Contas a pagar e nota 24 - Outros ativos correntes e não correntes, respetivamente. Adicionalmente, este decréscimo é balanceado por um menor volume de impostos recebidos na Rede de Lojas, mas com saldos mais elevados no final do exercício por liquidar, devido a uma dilatação dos prazos legais para a liquidação do IVA, no âmbito das medidas de apoio às empresas para minimizar os efeitos da pandemia.
- Os “Pagamentos provenientes de investimentos financeiros”, em 2021 respeitam, essencialmente, ao aumento de capital social do Banco CTT, S.A. no valor de 10.000.000 Euros, do Fundo TechTree no valor de 2.000.000 Euros e às prestações acessórias prestadas à entidade MKT Place no montante de 1.789.528 Euros o que justifica a variação para 2021 (2020: 3.928.381 Euros e 2021: 14.065.028 Euros);
- A variação da rubrica “Dividendos” refere-se ao pagamento de dividendos que não ocorreu no ano anterior, conforme explicado na nota 28.

Imparidade

No âmbito da IFRS 9 – Instrumentos financeiros o **Grupo** passou a reconhecer imparidade sobre a exposição a títulos, depósitos bancários e outras aplicações financeiras. Assim, no período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de

imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 25) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2020				Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	
Depósitos e aplicações bancárias	19 924	551	(2 965)	—	17 510
	19 924	551	(2 965)	—	17 510

Grupo	2021				Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	
Depósitos e aplicações bancárias	17 510	11 433	(4 028)	—	24 913
	17 510	11 433	(4 028)	—	24 913

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (2.414) Euros e 7.405 Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 25), no período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foi o seguinte:

Empresa	2020				Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	
Depósitos e aplicações bancárias	16 842	329	(358)	—	16 813
	16 842	329	(358)	—	16 813

Empresa	2021				Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	
Depósitos e aplicações bancárias	16 813	11 354	(3 666)	—	24 501
	16 813	11 354	(3 666)	—	24 501

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (29) Euros e 7.688 Euros, respetivamente.

24. Outros ativos correntes e não correntes

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, as rubricas “Outros ativos não correntes” e “Outros ativos correntes” do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não corrente				
Adiantamentos ao pessoal	321 331	368 245	321 331	368 245
Outros valores a receber do pessoal	2 205 419	2 766 582	2 205 419	2 766 582
Fundo de compensação do trabalho	530 281	932 450	338 736	449 467
Outros ativos não correntes	545 742	453 869	309 007	309 007
Imparidade	(2 538 985)	(2 749 010)	(2 538 985)	(2 749 010)
	1 063 789	1 772 136	635 508	1 144 290
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	357 598	253 848	252 848	253 848
Adiantamentos ao pessoal	4 207 913	3 688 664	4 163 458	3 570 781
Serviços financeiros postais	9 119 894	10 863 754	9 119 894	10 863 754
Estado e outros entes públicos	4 335 503	12 662 205	471 636	420 738
Devedores por acréscimo de rendimentos	3 202 291	10 549 374	6 579 506	5 775 111
Montantes cobrados em nome dos CTT	55 839	542 134	244 130	203 865
Garantias	580 060	863 053	—	—
Adiantamentos a advogados	102 877	46 909	—	—
Devedores por ativos vendidos	56 414	42 974	56 414	42 974
Agentes Payshop	345 922	275 015	—	—
Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas	4 009 533	20 447 351	4 009 533	20 447 351
Gabinete para os meios da comunicação social	1 196 048	1 149 984	1 196 048	1 149 984
Devedores por depósitos de garantia	319 599	214 934	319 599	214 934
Cobranças	1 423 646	1 691 204	481 315	399 236
Cauções	738 889	759 282	291 425	230 221
Alfândega	735 818	1 800 479	735 818	1 800 479
Faturação não core	1 926 147	1 860 245	1 545 072	1 415 038
Faturação a parceiros	1 437 894	1 053 098	—	—
Outros ativos correntes	9 629 249	10 409 739	9 232 400	9 820 127
Imparidade	(10 052 550)	(10 325 864)	(8 968 023)	(9 243 301)
	33 728 584	68 848 382	29 731 071	47 365 141

Os montantes registados na rubrica “Serviços financeiros postais” respeitam a valores a receber referentes a resgates de produtos de aforro e à comercialização de seguros, apresentando uma antiguidade média inferior a 180 dias.

A rubrica “Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas” respeita a valores pagos a residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores nas viagens realizadas entre o Continente e as Regiões Autónomas ou entre as Regiões Autónomas, que são depois reembolsados pela Direção Geral do Tesouro e Finanças (“DGTF”), geralmente num prazo de 2 meses. O aumento do saldo deve-se a uma maior demora nos pagamentos por parte da DGTF para os subsídios da região autónoma da Madeira, devido à necessidade de aprovação de uma portaria específica que irá atualizar o enquadramento legislativo desta matéria (aguarda promulgação do diploma pelo Presidente da República). Assim, o prazo médio de recebimento dos subsídios da região autónoma da Madeira tem-se dilatado, sendo expectável, no entanto, que a situação seja regularizada a curto prazo.

A rubrica de “outros ativos correntes” é maioritariamente constituída por saldos devedores diversos de antiguidade elevada, tendo sido criadas as respetivas perdas por imparidade em anos anteriores.

Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 dezembro de 2021, os devedores por acréscimos de rendimentos referem-se a valores a faturar nomeadamente referentes a serviços financeiros postais, produtos filatélicos, agentes filatélicos e outros valores, apresentando uma antiguidade média inferior a um ano.

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 25) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2020					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	
Outros ativos correntes e não correntes	10 441 530	1 886 462	(85 730)	(275 681)	624 954	12 591 535
	10 441 530	1 886 462	(85 730)	(275 681)	624 954	12 591 535

Grupo	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	
Outros ativos correntes e não correntes	12 591 535	995 992	(267 494)	(245 159)	—	13 074 874
	12 591 535	995 992	(267 494)	(245 159)	—	13 074 874

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 1.800.732 Euros e 728.498 Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 25), nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foi como segue:

Empresa	2020					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	
Outros ativos correntes e não correntes	9 758 553	1 865 313	(58 236)	(58 622)	—	11 507 008
	9 758 553	1 865 313	(58 236)	(58 622)	—	11 507 008

Empresa	2021					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	
Outros ativos correntes e não correntes	11 507 008	899 656	(226 980)	(187 374)	—	11 992 311
	11 507 008	899 656	(226 980)	(187 374)	—	11 992 311

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de “Outros ativos correntes e não correntes” no montante de 1.807.077 Euros e 672.676 Euros, respetivamente.

25. Perdas por imparidade acumuladas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do **Grupo**:

Grupo	2020						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	
Ativos não correntes							
Ativos fixos tangíveis	24 172	—	(4 712)	—	—	—	19 460
Propriedades de investimento	749 144	—	(298 836)	—	—	—	450 308
	773 315	—	(303 548)	—	—	—	469 768
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	225	5 878	(101)	—	(84)	—	5 918
Investimento em títulos ao custo amortizado	169 216	23 878	(15 549)	—	(2 060)	—	175 485
Outros ativos não correntes	2 099 796	—	—	—	439 189	—	2 538 985
Crédito a clientes bancários	2 591 450	8 993 653	(2 226 654)	(507 412)	92 954	2 301 249	11 245 241
Outros ativos financeiros bancários	166 249	3 071	(27 984)	—	(137 625)	—	3 712
	5 026 936	9 026 481	(2 270 288)	(507 412)	392 374	2 301 249	13 969 341
	5 800 251	9 026 481	(2 573 836)	(507 412)	392 374	2 301 249	14 439 109
Ativos correntes							
Contas a receber	37 981 832	5 390 793	(2 014 668)	(1 724 114)	—	—	39 633 843
Crédito a clientes bancários	1 386 750	4 334 649	(1 073 175)	(244 556)	(92 954)	1 109 127	5 419 841
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	—	3 487	(60)	—	84	—	3 511
Investimento em títulos ao custo amortizado	4 136	885	(576)	—	2 060	—	6 505
Outros ativos correntes	8 341 734	1 886 462	(85 730)	(275 680)	185 765	—	10 052 551
Outros ativos financeiros bancários	4 229 759	52 729	(1 157 163)	—	137 626	—	3 262 950
Depósitos e aplicações bancárias	19 924	551	(2 965)	—	—	—	17 510
	51 964 135	11 669 556	(4 334 338)	(2 244 350)	232 581	1 109 127	58 396 711
Ativos não correntes detidos para venda	184 609	99 640	(1 470)	—	—	—	282 778
	184 609	99 640	(1 470)	—	—	—	282 778
Mercadorias	2 116 305	513 486	—	(104 705)	—	—	2 525 086
Matérias-primas, sub. e de consumo	725 187	131 708	(7 310)	(2 254)	—	—	847 331
	2 841 493	645 194	(7 310)	(106 959)	—	—	3 372 418
	54 990 236	12 414 389	(4 343 118)	(2 351 309)	232 581	1 109 127	62 051 906
	60 790 486	21 440 870	(6 916 953)	(2 858 721)	624 955	3 410 377	76 491 014

Grupo	2021							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Outros movimentos	
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	19 460	—	—	—	—	—	—	19 460
Propriedades de investimento	450 308	—	(57 372)	—	—	—	—	392 936
Ativos intangíveis	—	60 617	—	—	—	—	—	60 617
	469 768	60 617	(57 372)	—	—	—	—	473 013
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	5 918	—	(5 019)	—	1 673	—	—	2 572
Investimento em títulos ao custo amortizado	175 485	32 617	(89 741)	—	(6 410)	—	—	111 953
Outros ativos não correntes	2 538 985	—	—	—	210 025	—	—	2 749 010
Crédito a clientes bancários	11 245 241	14 707 276	(7 614 585)	(343 835)	(2 967 630)	—	575 237	15 601 705
Outros ativos financeiros bancários	3 712	555	(10 964)	—	8 406	—	—	1 709
	13 969 341	14 740 448	(7 720 309)	(3 118 702)	(2 753 935)	—	3 350 104	18 466 949
	14 439 109	14 801 065	(7 777 681)	(3 118 702)	(2 753 935)	—	3 350 104	18 939 962
Ativos correntes								
Contas a receber	39 633 843	4 209 818	(2 588 327)	(1 423 383)	—	51 648	—	39 883 599
Crédito a clientes bancários	5 419 841	14 600 735	(7 559 425)	(3 096 110)	(341 345)	—	3 325 837	15 488 685
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	3 511	—	(1 215)	—	(1 673)	—	—	623
Investimento em títulos ao custo amortizado	6 505	2 492	(6 855)	—	6 410	—	—	8 551
Outros ativos correntes	10 052 551	995 992	(267 494)	(245 159)	(210 024)	—	—	10 325 865
Outros ativos financeiros bancários	3 262 950	30 981	(36 623)	(1 446 399)	(8 406)	—	—	1 802 503
Depósitos e aplicações bancárias	17 510	11 433	(4 028)	—	—	—	—	24 914
	58 396 710	19 851 451	(10 463 967)	(6 211 051)	2 584 113	51 648	3 325 837	67 534 740
Ativos não correntes detidos para venda	282 778	14 234	(132 572)	—	—	—	—	164 441
	282 778	14 234	(132 572)	—	—	—	—	164 441
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	—	—	—	3 131 405
Matérias-primas, sub. e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	—	—	—	867 668
	3 372 417	808 331	(9 072)	(172 602)	—	—	—	3 999 073
	62 051 906	20 674 015	(10 605 611)	(6 383 653)	2 584 113	51 648	3 325 837	71 698 254
	76 491 014	35 475 080	(18 383 292)	(9 502 356)	(169 822)	51 648	6 675 941	90 638 216

Com referência a 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** procedeu à revisão das *expected credit losses* (“ECL”) a aplicar aos valores a receber e depósitos bancários, tendo procedido à reformulação dos parâmetros de risco de forma a fazer refletir na componente de *forward looking* a deterioração económica decorrente da situação da COVID-19, considerando para o efeito a conjugação das projeções de evolução da taxa de desemprego e do PIB. Esta revisão de parâmetros teve um impacto de cerca de 3,2 milhões de Euros nas contas consolidadas do **Grupo**. A 31 de dezembro de 2021, não ocorreram alterações face à revisão efetuada em 2020.

Em abril de 2021, o Banco CTT e a Sonae Financial Services iniciaram uma nova parceria no crédito ao consumo através do financiamento do crédito do cartão de Universo e da respetiva gestão da exposição ao risco de crédito. A 31 de dezembro de 2021, a carteira de cartões de crédito apresentava um valor de 298.716.076 Euros e um reforço de imparidade de 6.617.578 Euros, o que justifica o aumento dos reforços de imparidade no ano de 2021.

Os montantes classificados em “Outros movimentos”, com referência a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, respeitam a movimentos decorrentes dos ajustamentos aos créditos POCI (*Purchase or Originated Credit Impaired*) no âmbito da aquisição da 321 Crédito em 1 de maio de 2019, de acordo com a IFRS 3 - *Business Combinations*.

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

Empresa	2020					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	24 172	—	(4 712)	—	—	19 460
Propriedades de investimento	749 144	—	(298 836)	—	—	450 308
	773 316	—	(303 548)	—	—	469 768
Outros ativos não correntes	2 099 796	—	—	—	439 189	2 538 985
	2 099 796	—	—	—	439 189	2 538 985
	2 873 112	—	(303 548)	—	439 189	3 008 753
Ativos correntes						
Contas a receber	4 496 917	943 189	—	(1 012 594)	—	4 427 512
Outros ativos correntes	7 658 758	1 865 313	(58 236)	(58 622)	(439 189)	8 968 024
Depósitos e aplicações bancárias	16 842	329	(358)	—	—	16 813
	12 172 517	2 808 831	(58 594)	(1 071 216)	(439 189)	13 412 349
Mercadorias	2 093 793	513 486	—	(82 193)	—	2 525 086
Matérias-primas, sub. e de consumo	725 188	131 708	(7 310)	(2 255)	—	847 331
	2 818 981	645 194	(7 310)	(84 448)	—	3 372 417
	14 991 498	3 454 025	(65 904)	(1 155 664)	(439 189)	16 784 766
	17 864 610	3 454 025	(369 452)	(1 155 664)	—	19 793 519
2021						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	19 460	—	—	—	—	19 460
Propriedades de investimento	450 308	—	(57 372)	—	—	392 936
	469 768	—	(57 372)	—	—	412 396
Outros ativos não correntes	2 538 985	—	—	—	210 025	2 749 010
	2 538 985	—	—	—	210 025	2 749 010
	3 008 753	—	(57 372)	—	210 025	3 161 406
Ativos correntes						
Contas a receber	4 427 512	521 584	(200 000)	(687 653)	—	4 061 443
Outros ativos correntes	8 968 024	899 656	(226 980)	(187 374)	(210 025)	9 243 301
Depósitos e aplicações bancárias	16 813	11 354	(3 666)	—	—	24 501
	13 412 349	1 432 594	(430 646)	(875 027)	(210 025)	13 329 245
Mercadorias	2 525 086	680 033	(743)	(72 971)	—	3 131 405
Matérias-primas, sub. e de consumo	847 331	128 297	(8 329)	(99 631)	—	867 668
	3 372 417	808 330	(9 072)	(172 602)	—	3 999 073
	16 784 766	2 240 924	(439 718)	(1 047 629)	(210 025)	17 328 318
	19 793 519	2 240 924	(497 090)	(1 047 629)	—	20 489 724

26. Capital

Em 31 de dezembro de 2021 o capital social da **Empresa** é composto por 150.000.000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada. O capital encontra-se totalmente subscrito e realizado.

A informação relativa aos acionistas com participações iguais ou superiores a 2% pode ser consultada no capítulo 5.1.2 ponto 7 do Relatório Integrado.

27. Ações próprias, Reservas, Outras variações no capital próprio e Resultados transitados

Ações Próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2021, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Ações Próprias” do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2020	1	8	8,49
Aquisições	1 500 000	6 404 954	4,27
Saldo em 31 dezembro de 2021	1 500 001	6 404 963	4,27

Em 31 de dezembro de 2021, os CTT são detentores de 1.500.001 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos nos termos do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais.

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 17 de maio de 2021, foi deliberado por unanimidade a aprovação da implementação de um programa de recompra de ações próprias dos CTT (“Programa de Recompra”), incluindo os respetivos termos e condições.

A implementação do Programa de Recompra veio na sequência da aprovação da proposta da Comissão de Vencimentos da Sociedade da política de remuneração e do plano de atribuição aos Administradores executivos dos CTT de opções sobre ações representativas do capital social da Sociedade (“Plano Administração”), por parte da Assembleia Geral de Acionistas dos CTT realizada no passado dia 21 de abril de 2021, bem como da intenção do Conselho de Administração de pôr em prática também um programa de atribuição de opções sobre ações representativas do capital social da Sociedade destinada a quadros dirigentes dos CTT (“Plano Quadros Dirigentes”).

O objetivo único do Programa de Recompra é a aquisição de ações próprias com vista ao cumprimento da obrigação de entrega de ações representativas do capital social dos CTT aos participantes nos Planos, com base no número estimado de ações necessárias para fazer face à liquidação das opções atualmente atribuídas ao abrigo do Plano Administração, bem como das opções cuja atribuição ao abrigo do Plano Quadro Dirigentes está prevista pelo Conselho de Administração.

O Programa de Recompra decorreu até à data de 22 de junho de 2021. A esta data, a Sociedade detinha, como resultado das operações de aquisição, um total acumulado de 1.500.001 ações próprias, representativas de 1% do capital social.

De acordo com os termos e condições do Programa de Recompra, o objetivo do referido programa encontra-se cumprido, tendo-se dado como concluído.

As ações próprias detidas pelos CTT, S.A. encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelos Estatutos da Sociedade e pelo Código das Sociedades Comerciais. Estas ações encontram-se contabilizadas ao custo de aquisição.

Reservas

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Reservas” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	2020									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total	
Saldo inicial	15 000 000	8	15 990	50 836 597	65 852 595	15 000 000	8	50 836 597	65 836 605	
Justo valor de ativos	—	—	67 340	—	67 340	—	—	—	—	
Saldo final	15 000 000	8	83 330	50 836 597	65 919 935	15 000 000	8	50 836 597	65 836 605	

	2021									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total	
Saldo inicial	15 000 000	8	83 330	50 836 597	65 919 935	15 000 000	8	50 836 597	65 836 605	
Aquisição de ações próprias	—	6 404 954	—	(6 404 954)	—	—	6 404 954	(6 404 954)	—	
Justo valor de ativos	—	—	(56 584)	—	(56 584)	—	—	—	—	
Plano de ações	—	—	—	1 215 000	1 215 000	—	—	1 215 000	1 215 000	
Saldo final	15 000 000	6 404 963	26 746	45 646 642	67 078 351	15 000 000	6 404 962	45 646 643	67 051 605	

Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da **Empresa**, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos depois de esgotadas as outras reservas, ou incorporada no capital.

Reserva para ações próprias (CTT, S.A.)

Em 31 de dezembro de 2021 esta rubrica inclui o montante de 6.404.963 Euros relativos à reserva indisponível de igual valor ao preço de aquisição das ações próprias detidas.

Outras reservas

Esta rubrica regista os lucros transferidos para reservas que não sejam impostas pela lei ou pelos estatutos, nem sejam constituídas de acordo com contratos firmados pela **Empresa**.

No período findo a 31 de dezembro de 2021, foi constituída uma reserva no montante de 1.215.000 Euros relacionada com o programa de atribuição de opções sobre ações da Sociedade aos membros dos órgãos sociais e quadros dirigentes e que se encontra detalhadamente explicado na nota 44 – Gastos com o pessoal.

Resultados Transitados

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Resultados transitados” do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Saldo inicial	10 867 301	39 962 419	10 679 731	39 900 355
Aplicação do resultado líquido do período anterior	29 196 933	16 669 309	29 196 933	16 720 995
Distribuição de dividendos (nota 28)	—	(12 750 000)	—	(12 750 000)
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	(15 806)	22 345	23 691	55 224
Outros movimentos	(86 009)	—	—	—
Saldo final	39 962 419	43 904 073	39 900 355	43 926 574

Outras variações no capital próprio

Os ganhos/perdas atuariais associadas a benefícios pós-emprego, bem como o correspondente imposto diferido, são reconhecidos nesta linha (Nota 32).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Saldo inicial	(49 744 144)	(47 600 236)	(49 540 583)	(47 454 842)
Ganhos/perdas atuariais (Nota 32)	2 917 315	4 999 158	2 896 864	4 878 001
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 51)	(773 407)	(1 397 534)	(811 122)	(1 365 840)
Saldo final	(47 600 236)	(43 998 612)	(47 454 841)	(43 942 681)

28. Dividendos

Na Assembleia Geral que ocorreu no dia 29 de abril de 2020, foi proposto e aprovado, a não distribuição de dividendos, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2019. O valor do resultado líquido no montante de 29.196.933 Euros foi transferido para resultados transitados.

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2020, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 21 de abril de 2021, a distribuição de dividendos no montante de 12.750.000 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,085 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2020. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,085 Euros.

29. Resultados por ação

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os resultados por ação para o **Grupo** e a **Empresa** foram calculados como segue:

Grupo	2020	2021
Resultado líquido do período	16 669 309	38 404 113
N.º médio de ações ordinárias	149 999 999	149 144 996
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,11	0,26
Diluído	0,11	0,26

Empresa	2020	2021
Resultado líquido do período	16 720 995	37 680 272
N.º médio de ações ordinárias	149 999 999	149 144 996
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,11	0,25
Diluído	0,11	0,25

O número médio de ações é analisado como segue:

	2020	2021
Ações emitidas no início do exercício	150 000 000	150 000 000
Efeito ações próprias	1	855 004
N.º médio de ações durante o período	149 999 999	149 144 996

O resultado líquido por ação básico é calculado dividindo o lucro consolidado atribuível aos acionistas da **Empresa** pelo número médio de ações ordinárias que compõem o seu capital, excluindo o número médio de ações próprias detidas pelo **Grupo**.

Em 31 de dezembro de 2021 o número de ações próprias em carteira é de 1.500.001, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2021 de 855.004, refletindo o facto de terem ocorrido aquisições no referido período, conforme mencionado na nota 27.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

30. Interesses não controlados

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses não controlados:

	2020	2021
Saldo inicial	242 255	323 675
Resultado do período atribuível a interesses não controlados	97 225	187 190
Aquisições	—	34 000
Outras variações	(15 806)	18 242
Saldo final	323 675	563 106

Em 31 de dezembro de 2021, os interesses não controlados são relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A. e à Open Lockers S.A. A rubrica “aquisições” respeita à sociedade constituída no presente exercício, Open Lockers, S.A., em que o **Grupo** detém uma participação maioritária de 66% na nova empresa e a YunExpress uma participação de 34%.

31. Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Financiamentos obtidos” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	74 799 925	62 161 852	74 799 925	61 060 926
Passivos de locação	89 234 203	87 174 586	60 502 613	51 653 957
	164 034 127	149 336 438	135 302 537	112 714 883
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	16 856 747	22 169 000	7 125 000	13 987 917
Confirming	—	1 500 152	—	—
Passivos de locação	25 975 879	28 113 860	20 120 348	20 954 476
	42 832 626	51 783 012	27 245 348	34 942 393
	206 866 753	201 119 450	162 547 885	147 657 276

A 31 de dezembro de 2021, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 1,00% e 1,875% (31 de dezembro de 2020: 1,25% e 1,875%).

Empréstimos bancários

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

Grupo	2020			2021		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	11 250 000	9 731 747	—	12 673 148	8 054 480	1 100 926
BBVA / Bankinter	47 500 000	7 125 000	40 075 774	40 375 000	6 958 272	33 121 646
Novo Banco	35 000 000	—	34 724 151	35 000 000	7 029 645	27 939 280
Caixa Geral de depósitos	—	—	—	126 470	126 603	—
Banco Montepio	25 000 000	—	—	25 000 000	—	—
Bankinter Confirming	—	—	—	2 200 000	1 500 152	—
BIM - (Moçambique)	40 928	—	—	—	—	—
	118 790 928	16 856 747	74 799 925	115 374 618	23 669 152	62 161 852

Empresa	2020			2021		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	50 000	—	—	50 000	—	—
BBVA / Bankinter	47 500 000	7 125 000	40 075 774	40 375 000	6 958 272	33 121 646
Novo Banco	35 000 000	—	34 724 151	35 000 000	7 029 645	27 939 280
Banco Montepio	25 000 000	—	—	25 000 000	—	—
	107 550 000	7 125 000	74 799 925	100 425 000	13 987 917	61 060 926

Foi assinado no dia 27 setembro de 2017 um contrato de financiamento entre os CTT e os bancos BBVA e Bankinter pelo prazo inicial de 5 anos no montante total de 90 milhões de Euros, com a possibilidade de utilização dos fundos até setembro de 2018. Na sequência da não utilização de qualquer montante até à data mencionada, o contrato foi renegociado em 27 de setembro de 2018, tendo o montante global sido alterado para 75 milhões de Euros, mas mantendo-se o prazo de 1 ano para a utilização dos fundos. Com referência a 31 de dezembro de 2021 aquele montante utilizado correspondia a 40.079.918 Euros. O restante valor disponibilizado não foi, por decisão da empresa, alvo de utilização.

Em 22 de abril de 2019 foi assinado um contrato de abertura de crédito simples entre os CTT e o Novo Banco pelo prazo de 60 meses, com 2 anos de carência, podendo ser prorrogado pelo período de 24 meses, pelo montante total de 35 milhões de Euros. Com referência a 31 de dezembro de 2021, os 35 milhões foram utilizados sendo apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, no valor total de 34.968.925 Euros.

Foi assinado no dia 21 de maio de 2020 um Contrato de Colocação de Emissão Particular de Papel Comercial com o Banco Montepio no montante máximo de 25 milhões de Euros, com o prazo de 3 anos, renovável por igual período. Com referência a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, não foi utilizado qualquer montante.

Os empréstimos bancários obtidos estão sujeitos ao cumprimento de *covenants* financeiros, nomeadamente cláusulas de *Cross default*, *Negative Pledge* e limites ao valor de Assets Disposal. Adicionalmente, os empréstimos obtidos exigem ainda o cumprimento de rácios de dívida financeira líquida sobre o EBITDA e autonomia financeira. O cumprimento dos *covenants* financeiros são monitorizados regularmente pelo **Grupo**, sendo o seu cumprimento aferido pelas contrapartes numa base anual com base nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro. A 31 de dezembro de 2021 o **Grupo** está em situação de cumprimento dos *covenants* financeiros.

Passivos de Locação

O **Grupo** e a **Empresa** apresentam responsabilidades com locações cujos pagamentos futuros, não descontados e valores descontados apresentados na posição financeira, são detalhados como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Até 1 ano	31 651 641	30 860 141	24 654 255	22 376 488
Entre 1 ano e 5 anos	83 337 641	66 579 734	62 618 268	43 500 570
A mais de 5 anos	18 964 112	28 808 052	5 403 000	10 904 932
Total de passivos de locação não descontados	133 953 395	126 247 928	92 675 524	76 781 989
Corrente	25 975 879	28 113 860	20 120 348	20 954 476
Não corrente	89 274 939	87 174 586	60 502 613	51 653 957
Passivos de locação incluídos na posição financeira	115 250 818	115 288 445	80 622 960	72 608 433

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Juros dos passivos de locação (nota 50)	3 270 933	3 066 925	2 075 214	1 853 571
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação (nota 43)	2 772 287	2 121 573	2 318 683	1 643 371

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Total de pagamentos de locação	(28 528 297)	(30 343 081)	(21 455 288)	(22 604 891)

A movimentação ocorrida nos direitos de uso subjacentes a estes passivos de locação pode ser analisada na nota 5.

Reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento

A reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento com referência a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** e na **Empresa**, detalha-se como se segue:

Grupo	2020	2021
Saldo inicial	175 411 501	206 866 753
Alteração do perímetro de consolidação	—	2 667 159
Movimentos sem cash	60 096 573	35 383 531
<i>Alterações de contratos</i>	56 502 919	26 291 146
<i>Juros IFRS 16</i>	3 270 933	3 066 925
<i>Outros</i>	322 721	6 025 460
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	21 293 090	100 261 411
Saída de cash	(21 405 813)	(110 777 850)
Confirming:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	—	(2 938 473)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(28 528 597)	(30 343 081)
Saldo final	206 866 753	201 119 450

Empresa	2020	2021
Saldo inicial	140 215 297	162 547 885
Movimentos sem cash	43 882 876	16 162 223
<i>Alterações de contratos</i>	41 490 275	12 736 792
<i>Juros IFRS 16</i>	2 075 214	1 853 571
<i>Outros</i>	317 387	1 571 860
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(95 000)	(8 447 942)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(21 455 288)	(22 604 891)
Saldo final	162 547 885	147 657 275

32. Benefícios aos empregados

GRI 201-3

As responsabilidades com benefícios a empregados referem-se a (i) benefícios pós-emprego – cuidados de saúde e plano de pensões, (ii) outros benefícios de longo prazo a empregados e (iii) outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo e Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2020					Total	2020				Total
	Grupo						Empresa				
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais		Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais		
Saldo inicial	274 428 540	1 285 591	403 180	10 443 681	—	286 560 992	274 428 540	10 245 092	—	284 673 632	
Movimento do período	(3 270 227)	146 303	(77 723)	(561 077)	201 592	(3 561 132)	(3 270 227)	(579 137)	201 593	(3 647 771)	
Saldo final	271 158 313	1 431 894	325 457	9 882 604	201 592	282 999 860	271 158 313	9 665 955	201 593	281 025 861	

	2021					Total	2021				Total
	Grupo						Empresa				
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais		Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais		
Saldo inicial	271 158 313	1 431 894	325 457	9 882 604	201 592	282 999 860	271 158 313	9 665 955	201 593	281 025 861	
Movimento do período	(7 631 699)	35 987	(56 503)	6 338 404	209 837	(1 103 974)	(7 631 699)	6 351 053	209 838	(1 070 808)	
Saldo final	263 526 615	1 467 881	268 954	16 221 007	411 429	281 895 886	263 526 615	16 017 008	411 431	279 955 052	

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo aos empregados” dizem essencialmente respeito ao benefício “Pensões por acidentes em serviço”, ao programa de “Suspensões de contratos de trabalho” e ao benefício “Prémios de Final de Carreira”.

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios aos órgãos sociais” dizem respeito à remuneração variável de longo prazo atribuída aos membros executivos do Conselho de Administração.

O detalhe das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com benefícios a empregados atendendo à sua exigibilidade é como segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Passivo não corrente	264 369 292	260 805 742	262 426 248	258 892 489
Passivo corrente	18 630 568	21 090 144	18 599 613	21 062 563
	282 999 860	281 895 886	281 025 861	279 955 052

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os gastos com benefícios aos empregados reconhecidos na demonstração consolidada e individual dos resultados e o valor registado diretamente em “Outras variações do capital próprio”, foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Gastos do período				
Cuidados de saúde	8 663 500	7 481 517	8 663 500	7 481 517
Cuidados de saúde - SAMS	115 891	126 019	—	—
Plano de pensões	5 977	4 203	—	—
Outros benefícios	—	—	—	—
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	3 057 483	9 499 035	3 039 423	9 511 684
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	201 592	209 837	201 592	209 837
	12 044 443	17 320 611	11 904 515	17 203 038
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	(2 896 864)	(4 878 001)	(2 896 864)	(4 878 001)
Cuidados de saúde - SAMS	31 499	(88 952)	—	—
Plano de pensões	(51 950)	(32 205)	—	—
Outros benefícios	—	—	—	—
	(2 917 315)	(4 999 158)	(2 896 864)	(4 878 001)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os montantes reconhecidos a título de ganhos/perdas atuarias detalhados por natureza, no **Grupo** e da **Empresa**, foram os seguintes:

Grupo	2020			2021			
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total
Cuidados de saúde	12 505 421	(15 402 285)	(2 896 864)	(4 754 850)	—	(123 151)	(4 878 001)
Cuidados de saúde - SAMS	73 413	(41 914)	31 499	(46 536)	—	(42 416)	(88 952)
Plano de pensões	4 840	(56 790)	(51 950)	(2 336)	(249)	(29 620)	(32 205)
Outros benefícios	—	—	—	(3 206)	—	(25 682)	(28 888)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	148 927	(164 021)	(15 094)	(90 564)	—	937 819	847 255
	12 732 601	(15 665 010)	(2 932 409)	(4 897 492)	(249)	716 950	(4 180 791)

Empresa	2020			2021		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	12 505 421	(15 402 285)	(2 896 864)	(4 754 850)	(123 151)	(4 878 001)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	143 701	(161 859)	(18 158)	(90 564)	937 819	847 255
	12 649 122	(15 564 144)	(2 915 022)	(4 845 414)	814 668	(4 030 746)

Em 2021, os ganhos/perdas atuarias associadas a alterações de pressupostos financeiros refletem a revisão da taxa de desconto de 1,30% em 2020 para 1,42% em 2021.

No período findo a 31 de dezembro de 2020, os ganhos atuarias relativos a “Experiência” são explicados essencialmente pela introdução de um mecanismo de *stop loss* nesse período relativamente aos cuidados de saúde, com um impacto de cerca de 9 milhões de Euros, e a diferenças entre os pagamentos estimados para 2020 e os pagamentos reais, devido à menor utilização dos serviços de saúde devido ao impacto da COVID-19 no sistema de saúde, com um impacto de cerca de 3,2 milhões de Euros.

Cuidados de saúde – Plano IOS e Apólice de Seguro

Conforme referido na Nota 2.21, os CTT são responsáveis pelo financiamento de ambos os planos de cuidados de saúde, aplicável a determinados empregados – Plano IOS e Apólice de Seguro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2021.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2020	2021
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,30%	1,42%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei n.º 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)	Lei n.º 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,30%	3,30%
Stop-Loss	949,50 €	949,50 €
Duration	15,1	14,9
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

A taxa de desconto é estimada com base em taxas de juro de obrigações de dívida privada com qualidade de crédito elevada (“AA” ou equivalente) à data do balanço e com duração equiparável à das responsabilidades com cuidados de saúde.

A taxa de desconto é determinada em função da análise efetuada pelo **Grupo** e pela **Empresa** à evolução da realidade macroeconómica e da constante necessidade de adequação dos pressupostos atuariais e financeiros a essa mesma realidade, razão pela qual se ajustou a taxa para 1,42% (1,30% em 2020).

A taxa esperada de crescimento dos salários é determinada de acordo com a política salarial definida pelo **Grupo** e pela **Empresa**.

A taxa esperada de crescimento das pensões é determinada em função da evolução estimada para a taxa de inflação e para a taxa de crescimento do PIB.

A taxa de crescimento dos gastos com saúde reflete a melhor estimativa para a evolução futura destes gastos, sendo tidos em conta os dados da experiência do plano. A estimativa da taxa de crescimento dos gastos com saúde não teve em linha de conta a redução dos gastos de ação social em 2021, na medida em que se trata de uma redução pontual explicada pelo impacto da pandemia no sistema de saúde, e não de uma tendência estrutural.

Note-se que, com início em 2021, a entidade que atualmente tem a gestão do Plano, a Médis, aceitou a introdução de uma cobertura *Stop-loss*, com a introdução de um *cap* correspondente a um custo médio anual por beneficiário de 949,50€ fixado para os próximos 3 anos. Por *Stop-Loss* entende-se uma cobertura de seguro onde o risco é transferido do tomador (CTT) para a seguradora (Médis)

acima de um valor de referência, neste caso definido pelo custo médio anual por beneficiário. O contrato entre Médis e CTT, com as condições agora negociadas, tem uma duração mínima de 3 anos, com início em 1 de janeiro de 2021 e término em 31 de dezembro de 2023. As responsabilidades foram calculadas considerando a partir de 2024 um crescimento anual do *Stop loss* equivalente à taxa de crescimento dos gastos com saúde. Com referência a 31 de dezembro de 2020, o efeito da introdução do *Stop loss* traduziu-se numa redução das responsabilidades em cerca de 9 milhões de Euros, reconhecida por contrapartida de “Outras variações do capital próprio”.

Os pressupostos demográficos têm por base as tábuas de mortalidade e de invalidez consideradas apropriadas para efeitos da avaliação atuarial deste plano.

A evolução do valor presente das obrigações do **Grupo** e da **Empresa** para com os planos de cuidados de saúde tem sido a seguinte:

Grupo e Empresa	2021	2020	2019	2018	2017
Responsabilidades no fim do período					
Plano IOS	254 937 950	261 776 888	265 509 580	244 758 317	250 622 728
Apólice Seguro	8 588 665	9 381 426	8 918 960	7 040 193	3 349 658
	263 526 615	271 158 313	274 428 540	251 798 510	253 972 386

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido no valor presente da obrigação de benefícios definidos relativa aos planos de cuidados de saúde foi como segue:

Grupo e Empresa	Total		Plano IOS		Apólice Seguro	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Saldo inicial	274 428 540	271 158 314	265 509 580	261 776 888	8 918 960	9 381 426
Gasto com o serviço do período	4 370 000	4 045 000	4 370 000	4 045 000	—	—
Gasto financeiro do período	4 293 500	3 447 000	4 153 500	3 328 000	140 000	119 000
Alteração do plano	—	(10 483)	(109 492)	95 250	109 492	(105 733)
Quotas dos aposentados	5 018 780	4 917 973	4 745 004	4 647 786	273 776	270 187
(Pagamento de benefícios)	(13 521 026)	(14 598 406)	(12 872 387)	(13 903 508)	(648 639)	(694 898)
(Outros gastos)	(534 617)	(554 781)	(511 282)	(531 582)	(23 335)	(23 199)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2 896 863)	(4 878 001)	(3 508 034)	(4 519 884)	611 171	(358 117)
Saldo final	271 158 315	263 526 615	261 776 889	254 937 950	9 381 426	8 588 665

No âmbito do processo de otimização de recursos humanos, iniciado em 2016 e mantido até à atualidade, alguns trabalhadores deixaram de estar considerados no Plano de Saúde da IOS (Instituto das Obras Sociais) passando a estar abrangidos por uma apólice de seguro, com coberturas semelhantes às do Plano de Saúde IOS e manutenção do pagamento de quotas mensais e copagamentos nos moldes já existentes tal como referido na nota 2.21. Esta revisão do Plano de Saúde configurando uma alteração ao plano foi reconhecida em resultados na rubrica de “Gastos com o pessoal”.

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo e Empresa	Total		Plano IOS		Apólice Seguro	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 44)	3 835 383	3 479 736	3 749 226	3 608 668	86 157	(128 932)
Outros gastos	534 617	554 781	511 282	531 582	23 335	23 199
Gastos com juros (Nota 50)	4 293 500	3 447 000	4 153 500	3 328 000	140 000	119 000
	8 663 500	7 481 517	8 414 008	7 468 250	249 492	13 267

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, relativamente ao Plano IOS, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de (3.508.034) Euros e (4.519.884) Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” líquidos de impostos diferidos no montante de 982.250 Euros e 1.268.568 Euros em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, respetivamente.

Com referência a 31 de dezembro de 2020, relativamente ao plano IOS, o montante de (ganhos)/perdas atuariais resulta essencialmente da redução da taxa de desconto de 1,60% para 1,30% assim como do efeito do mecanismo de *Stop-loss* introduzido e do facto dos pagamentos de benefícios terem sido inferiores aos estimados.

Com referência a 31 de dezembro de 2021, relativamente ao plano IOS, o montante de (ganhos)/perdas atuariais resulta essencialmente do aumento da taxa de desconto de 1,30% para 1,42%.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de 611.171 Euros e (358.117) Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de e (171.128) Euros e 100.273 Euros, respetivamente.

A melhor estimativa que o **Grupo** e a **Empresa** dispõem nesta data, para os gastos com estes planos de cuidados de saúde, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 7.880 milhares de Euros.

A análise de sensibilidade efetuada para o Plano IOS e Apólice de Seguro permite concluir o seguinte:

- (i) Caso ocorresse um aumento de 100 p.b. na taxa de crescimento dos gastos médicos e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades do plano de saúde seriam de 320.059 milhares de Euros, aumentando cerca de 21,5%;
- (ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,7%, ascendendo a 273.277 milhares de Euros;
- (iii) A utilização de tábuas de mortalidade ajustadas, diferenciadas entre homens e mulheres (Homens TV 73/77(-2) e Mulheres TV 88/90(-3)), mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados de cerca de 2,8% ascendendo a um montante de 270.789 milhares de Euros.

Cuidados de saúde – SAMS

Conforme referido na Nota 2.21, o **Grupo** é responsável pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os trabalhadores da 321 Crédito, S.A. assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2021.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

	2020	2021
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,30%	1,42%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Taxa de inflação médica	1,00%	1,00%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

No período findo em 31 de dezembro 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

Grupo	2020	2021
Saldo inicial	1 285 591	1 431 894
Gasto com o serviço do período	96 631	107 426
Gasto financeiro do período	19 260	18 593
(Pagamento de benefícios)	(1 087)	(1 080)
(Ganhos)/perdas atuariais	31 499	(88 952)
Saldo final	1 431 894	1 467 881

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2020	2021
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	96 631	107 426
Gastos com juros (Nota 50)	19 260	18 593
	115 891	126 019

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com os Cuidados de Saúde SAMS, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 130.557 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, para os Cuidados de Saúde SAMS, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 6,2%, aumentando para 1.558.890 Euros.

Plano de Pensões

Conforme referido na nota 2.21 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma paga pela Segurança Social a um grupo fechado de colaboradores em situação de reforma da Transporta, empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2021.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2020	2021
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,30%	1,42%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	EKV 80	SWISS RE

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

Grupo	2020	2021
Saldo inicial	403 180	325 457
Gasto com o serviço do período	190	173
Gasto financeiro do período	5 787	4 030
(Pagamento de benefícios)	(31 750)	(28 501)
(Ganhos)/perdas atuariais	(51 950)	(32 205)
Saldo final	325 457	268 954

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2020	2021
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	190	173
Gastos com juros (Nota 50)	5 787	4 030
	5 977	4 203

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com o Plano de Pensões, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 3.748 Euros.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, foi reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de (51.950) Euros e (32.205) Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 10.910 Euros e 7.230 Euros, respetivamente.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, para o Plano de Pensões, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 1,8%, aumentando para 273.795 Euros.

Outros benefícios de longo prazo

A sequência do mencionado na nota 2.21 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de um “Prémio de carreira” na data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data assim como o pagamento de um capital designado por “Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho” aos trabalhadores da 321 Crédito, S.A.. Ambos os benefícios são atribuídos ao abrigo do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, cláusulas 69ª e 72ª, respetivamente.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “Projected Unit Credit”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2021.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes

	2020	2021
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,30%	1,42%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Pressupostos demográficos		
Taxa de morte por acidente de trabalho	0,0035%	0,0035%
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)

No período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento das responsabilidades do Grupo com Outros benefícios pós-emprego referentes a “Prémios de Final de Carreira” e “Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho”, foi o seguinte:

Grupo	2020	2021
Prémios de Final de Carreira		
Saldo inicial	191 986	209 851
Gasto com o serviço do período	11 898	12 899
Gastos financeiros do período	2 671	2 544
(Pagamento de benefícios)	—	—
(Ganhos)/perdas atuariais	3 296	(28 124)
Saldo final	209 851	197 170
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho		
Saldo inicial	6 603	6 797
Gasto com o serviço do período	333	712
Gasto financeiro do período	94	84
(Pagamento de benefícios)	—	—
(Ganhos)/perdas atuariais	(233)	(764)
Saldo final	6 797	6 829
Total	216 648	203 999

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2020	2021
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)		
Prémios de Final de Carreira	15 194	(15 225)
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	100	(52)
	15 294	(15 277)
Gasto financeiro do período (Nota 50)		
	2 765	2 628
	18 059	(12 649)

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com os Outros benefícios pós-emprego, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 17.563 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, para o Outros benefícios pós-emprego, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 6,2%, aumentando para 216.647 Euros.

Adicionalmente e conforme também referido na Nota 2.21, o **Grupo** e a **Empresa** têm, em determinadas situações, responsabilidades com o pagamento de salários em situações de “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho”, com o pagamento da “Taxa de assinatura de telefone”, com “Pensões por acidentes de serviço” e com “Subsídio mensal vitalício”. Para obtenção da estimativa do valor destas responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada exercício, é elaborado anualmente um estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*” e de acordo com pressupostos considerados apropriados e

razoáveis, tendo sido igualmente elaborado um estudo atuarial por entidade independente com o objetivo de determinar o montante estimado das responsabilidades a 31 de dezembro de 2021.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2020	2021
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,30%	1,42%
Taxa de crescimento salarial (Suspensões contratos)	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões (SMV e PAST*)	1,50%	1,50%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)

* PAST - Pensões por acidentes serviço/trabalho
SMV-Subsídio mensal vitalício

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, apresentado na tabela abaixo foi o seguinte:

Grupo e Empresa	2020	2021
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	3 135 288	2 754 747
Gastos financeiros do período	42 876	27 227
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	2 367 274	8 550 491
(Pagamento de benefícios)	(3 117 671)	(2 658 170)
(Ganhos)/perdas atuariais	326 980	819 390
Saldo final	2 754 747	9 493 686
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	459 105	414 119
Gasto financeiro do período	6 504	5 076
(Pagamento de benefícios)	(48 893)	(43 865)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2 597)	8 631
Saldo final	414 119	383 961
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	6 573 619	6 458 399
Gasto financeiro do período	95 363	81 216
(Pagamento de benefícios)	(439 206)	(447 405)
(Ganhos)/perdas atuariais	228 623	21 392
Saldo final	6 458 399	6 113 602
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	77 081	38 691
Gasto financeiro do período	1 010	419
Corte	(13 024)	—
(Pagamento de benefícios)	(12 790)	(11 191)
(Ganhos)/perdas atuariais	(13 586)	(2 159)
Saldo final	38 691	25 760
Total	9 665 955	16 017 008

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

Grupo e Empresa	2020	2021
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	2 694 254	1 369 881
Taxa assinatura de telefone	(2 597)	8 631
Acidentes em serviço	228 623	21 392
Subsídio mensal vitalício	(26 610)	(2 159)
Acordos de Suspensão ou Pré-Reforma (Nota 33)	—	8 000 000
	2 893 671	9 397 745
Gasto financeiro do período (Nota 50)	145 753	113 938
	3 039 423	9 511 684

As responsabilidades relativas a novos beneficiários no período findo em 31 de dezembro de 2021, no benefício “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho” ocorrem no âmbito do processo de otimização de recursos humanos já referido, na sequência de acordos de suspensão de contratos de trabalho entretanto celebrados.

O valor referente a Acordos de Suspensão ou Pré-Reforma de 8.000.000 Euros, encontra-se explicado, detalhadamente, na nota 33 - Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos e na nota 44 - Gastos com Pessoal.

Os (ganhos)/perdas atuariais reconhecidas nos benefícios de longo prazo, no período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, resultam, essencialmente, da alteração da taxa de desconto e de movimentações ocorridas na população beneficiária, as quais de acordo com a IAS 19 – Benefícios aos empregados, foram refletidas em resultados na rubrica de “Gastos com o pessoal”.

A melhor estimativa que a **Empresa** dispõe nesta data, para os gastos com os outros benefícios de longo prazo, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 196.588 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, para o plano de “Outros benefícios de longo prazo”, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 1,2%, aumentando para 16.209 milhares de Euros.

Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais

Na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2021, foi aprovado um novo Regulamento de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020-2022, que substitui o regulamento em vigor àquela data. Este regulamento altera os pressupostos de atribuição da Remuneração variável anual (RVA), e altera a forma de remuneração variável de longo prazo (RVPL) para um mecanismo de “stock options”.

As principais características do plano e os impactos contabilísticos encontram-se detalhadamente explicados na nota 44 - Gastos com pessoal.

33. Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, para fazer face aos processos judiciais e a outras obrigações presentes decorrentes de acontecimentos passados o **Grupo** e a **Empresa** constituíram “Provisões” que apresentaram o seguinte movimento:

Grupo	2020					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Provisões não correntes						
Processos judiciais em curso	2 848 977	1 059 573	(601 790)	(350 419)	47 075	3 003 416
Reestruturação	1 039 748	193 000	(142 401)	(7 000)	—	1 083 347
Outras provisões	10 381 956	1 318 106	(973 191)	(6 326)	(317 668)	10 402 877
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	14 270 681	2 570 679	(1 717 382)	(363 745)	(270 593)	14 489 641
Reestruturação	679 141	227 733	—	(743 074)	—	163 800
Outras provisões	2 685 556	842 101	—	(764 744)	—	2 762 913
	17 635 379	3 640 514	(1 717 382)	(1 871 563)	(270 593)	17 416 354

Grupo	2021						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	3 003 416	1 254 601	(1 383 155)	(90 046)	49 983	—	2 834 799
Reestruturação	1 083 347	—	(964 524)	(123 823)	—	5 000	—
Outras provisões	10 402 877	686 564	(3 623 942)	(83 435)	(67 983)	—	7 314 082
Provisão para compromissos	—	211 465	(67 125)	—	169 822	—	314 163
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	14 489 641	2 152 630	(6 038 746)	(297 304)	151 822	5 000	10 463 043
Reestruturação	163 800	9 341 409	(13 145)	(36 328)	(8 000 000)	—	1 455 737
Outras provisões	2 762 913	41 951	—	(44 123)	—	—	2 760 741
	17 416 354	11 535 990	(6 051 891)	(377 755)	(7 848 178)	5 000	14 679 520

O valor líquido entre aumentos e reversões das provisões foi registado na Demonstração consolidada dos resultados nas rubricas de “Provisões (aumentos)/reversões”, no montante de (853.298) Euros em 31 de dezembro de 2020 e (3.886.116) Euros em 31 de dezembro de 2021.

2020							
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências		Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2 201 723	760 533	(540 644)	(143 368)	47 075		2 325 319
Reestruturação	575 902	—	(142 401)	—	—		433 501
Outras provisões	7 238 897	222 853	(217 220)	—	(47 075)		7 197 456
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	10 016 522	983 386	(900 264)	(143 368)	—		9 956 276
Reestruturação	601 761	207 780	—	(685 869)	—		123 672
Outras provisões	2 229 067	786 920	—	(726 863)	—		2 289 124
	12 847 350	1 978 086	(900 264)	(1 556 100)	—		12 369 072

2021							
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Regularizações	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2 325 319	1 137 417	(1 267 797)	(88 754)	49 983		2 156 168
Reestruturação	433 501	—	(436 724)	(1 777)	—	5 000	—
Outras provisões	7 197 456	188 512	(2 661 076)	—	(49 983)		4 674 909
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	9 956 276	1 325 929	(4 365 597)	(90 531)	—	5 000	6 831 077
Reestruturação	123 672	9 265 000	—	(36 328)	(8 000 000)		1 352 344
Outras provisões	2 289 125	40 970	—	(44 123)	—		2 285 971
	12 369 072	10 631 899	(4 365 597)	(170 982)	(8 000 000)	5 000	10 469 392

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de “Provisões (aumentos)/reversões” totalizou (83.122) Euros em 31 de dezembro de 2020 e (3.039.668) Euros em 31 de dezembro de 2021.

Uma provisão deve apenas ser usada para os dispêndios relativos aos quais a provisão foi originalmente reconhecida, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** efetuam a reversão das provisões quando deixa de ser provável que será necessário um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos futuros para liquidar a obrigação.

Processos judiciais

As provisões para processos judiciais em curso destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes de processos intentados contra o **Grupo** e a **Empresa**, estimadas com base em informações dos seus advogados bem como no término dos referidos processos. O valor final e o momento da ocorrência dos exfluxos associados à provisão para processos judiciais está dependente do desfecho dos respetivos processos.

A reversão da provisão constituída para processos judiciais em curso no valor de 601.790 Euros em 31 de dezembro de 2020 e 1.383.155 Euros em 31 de dezembro de 2021, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2020 ou 2021, respetivamente, se revelou favorável ao **Grupo**, ou, não tendo sido favorável, resultou na condenação ao pagamento de valores que se revelaram inferiores aos valores estimados (e refletidos nesta rubrica de provisão).

Reestruturações

Em junho de 2021, os CTT aprovaram um novo programa de otimização de RH tendo em conta a necessidade de otimização das equipas. Este programa pressupõe o lançamento de um Programa de

Saídas Voluntárias com base em celebração de Acordos de Suspensão ou de Pré-Reformas. A 31 de dezembro de 2021, foi constituída uma provisão no montante de 9.341.409 Euros no Grupo e 9.265.000 Euros no Empresa tendo sido reconhecida na rubrica Gastos com o pessoal na demonstração dos resultados por natureza. A 31 de dezembro de 2021, na sequência dos acordos realizados até esta data foi efetuada a transferência do montante de 8.000.000 Euros para a rubrica de Benefícios aos empregados na demonstração da posição financeira.

A provisão constituída em 2018 no âmbito do Plano de Transformação Operacional, na vertente da rede de distribuição e das operações de tratamento do correio, a 31 de dezembro de 2020 apresentava um saldo de 1.083.347 Euros no **Grupo** e 433.501 Euros na **Empresa**. Em 2021, foi utilizado um montante de 123.823 Euros no **Grupo**, sendo o remanescente revertido, pelo facto do referido programa estar atualmente terminado.

Outras provisões

No período findo em 31 de dezembro de 2021, o montante provisionado no **Grupo** e na **Empresa** para fazer face a eventuais contingências relativas a ações de contencioso laboral não incluídos nos processos judiciais em curso, relativos a diferenças retributivas que possam ser exigidas pelos trabalhadores, ascende nesta data a 3.916.051 Euros (6.627.110 Euros em 31 de dezembro de 2020). A variação da provisão para contingências laborais, respeita, essencialmente, à reversão de uma parcela da provisão constituída para ações laborais, para as quais se entende, atualmente, que a probabilidade de o **Grupo** vir a incorrer num exfluxo de recursos é reduzida. O valor da provisão corresponde à melhor estimativa do **Grupo** para o exfluxo.

Em 31 de dezembro de 2021, encontra-se reconhecida na CTT Expresso, sucursal em Espanha uma provisão para fazer face à notificação emitida pela *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*. O mesmo teve origem durante o ano de 2016, com base em alegada atuação contrária ao artigo 1.º da Lei n.º 15/2017 (“Lei sobre Defesa da Concorrência”) e ao artigo 101.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (“TFUE”). Esta notificação ascende ao montante de 3.148.845 Euros e foi já alvo da apresentação de recurso junto da Audiência Nacional em Espanha. Neste âmbito, a Tourline (atualmente designada CTT Expresso, sucursal em Espanha) apresentou pedido formal para suspensão de aplicação da medida coerciva, tendo aquele pedido sido aceite mediante a condição de apresentação de garantia – procedimento que foi devida e atempadamente adotado pela Tourline. O montante provisionado, que ascende a 1.400.000 Euros, resulta da avaliação efetuada pelos seus consultores legais, estando o **Grupo** a aguardar o desfecho do processo e não sendo possível antecipar um prazo para resolução.

O montante provisionado na 321 Crédito, S.A. que ascende a 741.641 Euros a 31 de dezembro de 2021 (1.615.802 Euros em 31 de dezembro de 2020) resulta, essencialmente, da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências fiscais e outros processos.

A 31 de dezembro de 2021, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui ainda:

- o montante de 537.510 Euros, no **Grupo** e 335.620 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de desmantelamento de ativos fixos tangíveis e/ou remoção de instalações e restauração do local;
- o valor de 550.000 Euros no **Grupo** e na **Empresa**, que resulta da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências fiscais;
- o montante de 309.007 Euros relativos à responsabilidade, reconhecida na empresa CTT Expresso, com um processo do foro laboral;
- o valor de 1.972.779 Euros no **Grupo** e de 1.807.013 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de acondicionamento de viaturas operacionais.

Provisão para compromissos

As Provisões para compromissos referem-se a provisões para crédito indireto. Em 2021 foi efetuada uma transferência de imparidade de crédito no valor de 169.822 de Euros (nota 20) para provisões.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia - Espanha	3 148 845	3 148 845	3 148 845	3 148 845
Autoridade Tributária e Aduaneira	2 282 510	2 917 205	200 000	855 915
PLANINOVA - Soc. Imobiliária, S.A.	2 033 582	2 033 582	2 033 582	2 033 582
LandSearch, Compra e Venda de Imóveis	1 792 886	1 792 886	1 792 886	1 792 886
Fidelidade, Multicare, Cares - (Glintt BPO)	—	1 022 834	—	—
AMBIMOBILIÁRIA- INVESTIMENTOS E NEGÓCIOS, S.A.	480 000	480 000	480 000	480 000
MARATHON- Fundo de Investimento fechado	—	432 000	—	—
O Feliz - Imobiliária	381 553	369 932	381 553	—
Tribunais	260 610	339 230	254 610	333 230
CIVILRIA	224 305	224 305	224 305	—
TRANSPORTES BERNARDO MARQUES , S.A.	223 380	220 320	223 380	220 320
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150 000	150 000	—	—
Via Direta	—	150 000	—	—
Autarquias	118 658	118 658	118 658	118 658
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	85 056	85 056	—	—
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68 895	68 895	68 895	68 895
ANA - Aeroportos de Portugal	34 000	34 000	34 000	34 000
GNB Companhia de seguros vida SA	—	25 000	—	—
Águas do Norte	23 804	23 804	23 804	23 804
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	21 557	21 557	16 406	16 406
EMEL, S.A.	19 384	19 384	19 384	19 384
Serviços Intermunicipalizados Loures e Odivelas	17 000	17 000	17 000	17 000
Direção Geral do Tesouro e Finanças	16 867	16 867	16 867	16 867
Portugal Telecom, S.A.	16 658	16 658	16 658	16 658
Refer	16 460	16 460	—	—
Outras Entidades	16 144	16 144	—	—
SMAS de Sintra	15 889	15 889	15 889	15 889
Repsol	15 000	15 000	—	—
DOLCE VITA TEJO	—	13 832	—	13 832
Lagos em Forma - Gestão desportiva, E.M., SA	11 000	11 000	11 000	11 000
Águas do Porto, E.M	10 720	10 720	—	—
ADRA - Águas da Região de Aveiro	10 475	10 475	10 475	10 475
SMAS Torres Vedras	9 910	9 910	9 910	9 910
ACT Autoridade Condições Trabalho	9 160	9 160	9 160	9 160
Consejeria Salud	4 116	4 116	—	—
Instituto do Emprego e Formação Profissional	3 719	3 719	3 719	3 719
EMARP - Empresa de Aguas e Resíduos de Portimão	3 100	3 100	3 100	3 100
EUROGOLD	694 464	—	694 464	—
Solred	80 000	—	—	—
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA	55 000	—	—	—
ADAM - Águas do Alto Minho	466	—	—	—
	12 355 172	13 867 542	9 828 549	9 273 534

Garantias contratos de arrendamentos:

De acordo com o estipulado em alguns contratos de arrendamento dos edifícios ocupados pelos serviços da Empresa, tendo o Estado Português deixado de deter a maioria do capital social dos CTT, foram prestadas garantias bancárias *on first demand*. Estas garantias atingem, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 3.826.468 Euros.

Os CTT prestaram uma garantia bancária, por conta da CTT Expresso, sucursal em Espanha, à Sexta Secção do Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e à Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia espanhola no valor de 3.148.845 Euros, enquanto decorre o recurso apresentado pela CTT Expresso, sucursal em Espanha junto da Audiência Nacional em Espanha.

Compromissos

A 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 75,3 mil Euros e 41,9 mil Euros, respetivamente, a favor de diversas entidades de crédito destinadas ao bom cumprimento dos respetivos contratos de financiamento.

O **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos financeiros (cartas de conforto) no montante de 1.170.769 Euros relativamente à sucursal em Espanha da CTT Expresso, os quais se encontram ativos em 31 de dezembro de 2021.

O **Grupo** e a **Empresa** contrataram seguros de caução no montante global de 4.226.910 Euros e 1.897.993 Euros, respetivamente, (2020: 1.033.163 Euros e 410.230 Euros respetivamente), com o objetivo de garantir o bom cumprimento de obrigações contratuais assumidas com terceiros.

Adicionalmente, o **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos relativos a rendas de imóveis no âmbito de contratos de arrendamento e rendas no âmbito de outros contratos de locação.

Os compromissos contratuais referentes a ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis do Grupo e da Empresa encontram-se detalhadas, respetivamente nas Notas 5 e 6.

34. Contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Contas a pagar” referente ao Grupo e à Empresa apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não corrente				
Outras contas a pagar	—	—	309 007	309 007
	—	—	309 007	309 007
Corrente				
Adiantamento de clientes	3 054 584	2 368 197	3 033 262	2 359 986
Vales CNP	88 916 523	51 157 113	88 916 523	51 157 113
Fornecedores c/c	87 287 994	88 144 917	65 044 013	67 832 513
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	7 955 395	12 256 372	6 612 905	7 197 970
Fornecedores de investimentos	5 808 358	7 008 092	3 702 201	5 062 614
Faturas em receção e conferência (investimentos)	5 688 925	6 300 825	4 605 929	5 229 243
Valores cobrados por conta de Terceiros	6 546 335	8 911 160	3 258 226	5 387 368
Serviços financeiros postais	154 324 605	156 371 620	154 324 605	156 371 533
Cauções	567 215	594 183	—	—
Cobranças	1 859 349	2 200 392	504 569	1 102 742
Indemnizações	581 798	881 108	47 229	155 688
Operadores postais - valores a liquidar	1 722 118	1 586 135	1 721 979	1 586 135
Valores a regularizar a terceiros	4 282 230	1 919 132	4 281 776	1 919 132
Valores a regularizar das lojas	495 476	495 269	495 476	495 269
Outras contas a pagar	6 471 998	10 109 816	6 260 739	6 651 168
	375 562 902	350 304 332	342 809 432	312 508 476
	375 562 902	350 304 332	343 118 439	312 817 483

Vales CNP

O valor de “Vales CNP” refere-se aos valores recebidos do Centro Nacional de Pensões, cuja data de liquidação aos respetivos pensionistas deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período. O decréscimo do saldo deve-se essencialmente a uma tendência para a diminuição no número de pensionistas que recebem os montantes por esta via, devido a uma crescente transição para a liquidação dos montantes por via eletrónica por parte do CNP.

Serviços financeiros postais

Esta rubrica regista essencialmente os valores cobrados relativos a impostos, seguros, certificados de aforro/tesouro e outros vales, cuja data de liquidação deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Fornecedores c/c” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Outros fornecedores	47 193 407	44 331 541	25 300 309	23 584 995
Operadores postais	40 094 570	43 813 375	38 897 690	42 761 921
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	17	—	846 013	1 485 597
	87 287 994	88 144 917	65 044 013	67 832 513

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a antiguidade do saldo das rubricas de “Fornecedores c/c” e de “Fornecedores de investimentos” do **Grupo** e da **Empresa** é detalhada conforme se segue:

Fornecedores c/c	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não vencido	34 998 968	35 342 173	17 462 363	20 599 077
Vencido⁽¹⁾:				
0-30 dias	10 670 846	8 719 140	7 911 611	5 196 322
31-90 dias	8 509 795	2 946 335	7 447 371	2 589 189
91-180 dias	3 566 563	4 351 325	3 145 839	3 556 532
181-360 dias	8 789 301	12 282 581	8 555 405	11 572 396
> 360 dias	20 752 520	24 503 362	20 521 424	24 318 997
	87 287 994	88 144 917	65 044 013	67 832 513

⁽¹⁾ Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Fornecedores de investimentos	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Não vencido	3 495 660	4 872 336	2 338 377	3 240 215
Vencido:				
0-30 dias	966 213	1 399 179	546 944	910 554
31-90 dias	779 933	70 223	396 870	—
91-180 dias	141 297	29 754	67 286	258 278
181-360 dias	35 500	292 613	8 470	252 919
> 360 dias	389 756	343 988	344 254	400 649
	5 808 358	7 008 092	3 702 201	5 062 614

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Outros fornecedores	148 616	191 448	82 981	258 543
Operadores estrangeiros	20 603 903	24 311 914	20 438 443	24 060 455
Total	20 752 520	24 503 362	20 521 424	24 318 997
Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 19)	(22 182 980)	(24 277 519)	(21 699 134)	(23 475 667)

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 19), no qual o Grupo não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo.

No atual contexto de taxas de juro, o impacto no reconhecimento do custo do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativo, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a este efeito.

Não existem quaisquer processos judiciais ou extrajudiciais em curso tendentes à regularização dos saldos de fornecedores que se encontravam vencidos em 31 de dezembro de 2021.

35. Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos” no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	31.12.2020	31.12.2021
Depósitos à ordem	1 207 038 127	1 485 969 930
Depósitos a prazo	178 175 790	223 067 357
Depósitos de poupança	303 251 243	412 474 058
	1 688 465 160	2 121 511 345

Os montantes acima referidos respeitam a depósitos de clientes do Banco CTT. Os depósitos de poupança são depósitos associados às contas à ordem e que permitem ao cliente obter uma remuneração acima daquela que é praticada pelos depósitos à ordem, sendo mobilizável a qualquer altura, não tendo limite de subscrição, e sendo possível fazer agendamentos de transferências de e para esta conta. Estes depósitos são distintos dos depósitos a prazo na medida em que estes têm data definida de constituição e maturidade, ao passo que as contas poupança são totalmente mobilizáveis sem penalização na remuneração.

Em 2021 a taxa média de remuneração dos recursos de clientes foi de 0,02% (2020: 0,06%).

O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 detalha-se como segue:

	31.12.2020					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	1 510 289 371	—	—	—	—	1 510 289 371
Depósitos a prazo	—	81 534 153	96 641 636	—	—	178 175 789
	1 510 289 371	81 534 153	96 641 636	—	—	1 688 465 160

	31.12.2021					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	1 898 443 987	—	—	—	—	1 898 443 987
Depósitos a prazo	—	106 310 120	116 757 237	—	—	223 067 357
	1 898 443 987	106 310 120	116 757 237	—	—	2 121 511 345

36. Outros passivos correntes

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de “Outros passivos correntes” apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	45 499 455	47 519 381	39 330 854	38 508 973
Especialização FSE	41 401 260	57 988 767	22 046 043	25 633 655
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	2 022 037	2 251 768	1 470 779	1 327 747
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3 046 625	3 026 069	2 463 736	2 365 284
Contribuições para a segurança social	4 495 367	4 740 077	3 452 949	3 491 527
Caixa Geral de Aposentações	1 783 216	1 683 889	1 769 530	1 671 242
Impostos das autarquias locais	477 886	513 387	465 263	475 075
Outros impostos	767 537	866 971	7 274	7 000
Outros	14	4 471	14	2 243
	99 493 397	118 594 781	71 006 442	73 482 746

O aumento da rubrica “Especialização FSE” deve-se sobretudo ao incremento da atividade da CTT Soluções Empresariais e da CTT Expresso, Sucursal em Espanha, explicado na nota 4.

37. Imposto a receber/pagar

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Imposto a receber” e “Imposto a pagar” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	—	8 268	—	—
	—	8 268	—	—
Passivo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	1 340 420	11 611 897	2 439 808	9 705 744
	1 340 420	11 611 897	2 439 808	9 705 744

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	2020	2021
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(7 341 342)	(7 689 772)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do grupo	2 207 060	(7 378 903)
Pagamentos por conta/Pagamentos especiais por conta	2 821 694	4 973 084
Retenção na Fonte	306 169	259 538
Outros	(433 389)	130 309
	(2 439 808)	(9 705 744)

38. Ativos e passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

Grupo	2020					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	6 394	6 394
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	—	2 107	—	—	2 107
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral não corrente (Nota 14)	—	12 273 557	—	—	—	12 273 557
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	453 090 517	—	—	—	—	453 090 517
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 063 789	—	—	—	—	1 063 789
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	985 355 687	—	—	—	—	985 355 687
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	11 420 777	—	—	—	—	11 422 884
Contas a receber correntes (Nota 19)	153 616 009	—	—	—	—	153 616 009
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	107 925 845	—	—	—	—	107 925 845
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral correntes (Nota 14)	—	7 281 273	—	—	—	7 281 273
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	45 160 057	—	—	—	—	45 160 057
Outros ativos correntes (Nota 24)	7 817 139	—	—	—	25 911 446	33 728 585
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	27 504 441	—	—	—	1 952 072	29 456 513
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	518 180 171	—	—	—	—	518 180 171
Total de Ativos Financeiros	2 311 134 431	19 554 830	2 107	—	27 869 913	2 358 561 281
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	164 034 127	—	164 034 127
Outros passivos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	—	—	—	44 506 988	—	44 506 988
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	356 528 136	19 034 767	375 562 902
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 35)	—	—	—	1 688 465 160	—	1 688 465 160
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	42 832 626	—	42 832 626
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	—	41 401 275	58 092 122	99 493 397
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	10 936	21 475 716	21 486 652
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	2 337 779 247	98 602 605	2 436 381 852

Grupo	2021					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	311 684	311 684
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	—	2 261 947	—	—	2 261 947
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral não corrente (Nota 14)	—	4 906 841	—	—	—	4 906 841
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	294 986 658	—	—	—	—	294 986 658
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 772 136	—	—	—	—	1 772 136
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 125 984 322	—	—	—	—	1 125 984 322
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	5 237 710	—	—	—	—	5 237 710
Contas a receber correntes (Nota 19)	160 930 050	—	—	—	—	160 930 050
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	415 924 171	—	—	—	—	415 924 171
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados correntes	—	—	24 999 138	—	—	24 999 138
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral correntes (Nota 14)	—	1 188 069	—	—	—	1 188 069
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	39 173 861	—	—	—	—	39 173 861
Outros ativos correntes (Nota 24)	21 014 450	—	—	—	47 833 932	68 848 382
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	8 550 155	—	—	—	1 171 381	9 721 536
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	877 872 696	—	—	—	—	877 872 696
Total de Ativos Financeiros	2 951 446 208	6 094 910	27 261 086	—	49 316 997	3 034 119 201
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	149 336 438	—	149 336 438
Outros passivos financeiros bancários não correntes (Nota 16)	—	—	—	277 760 616	—	277 760 616
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	330 150 100	20 154 232	350 304 332
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 35)	—	—	—	2 121 511 345	—	2 121 511 345
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	51 783 012	—	51 783 012
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	—	57 993 238	60 601 542	118 594 781
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	35 137	26 987 725	27 022 862
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	2 988 569 886	107 743 499	3 096 313 385

O justo valor dos ativos e passivos financeiros, para as rubricas que diferem do valor contábilístico, com referência a 31 de dezembro de 2020 a 31 de dezembro de 2021, é analisado como segue:

	2020		2021	
	Valor contábilístico	Justo valor	Valor contábilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Crédito a clientes bancários	1 093 281 532	1 098 651 757	1 541 908 493	1 541 382 214
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	498 250 574	543 316 403	334 160 519	348 481 696
Passivos financeiros				
Outros passivos financeiros bancários - Títulos de dívida emitidos	44 517 924	44 517 924	277 795 753	277 795 753

Os montantes registrados em “Títulos de dívida – Ativos financeiros ao custo amortizado” encontram-se totalmente classificados como *stage 1*.

O justo valor tem como base as cotações de mercado, sempre que estes se encontrem disponíveis. Caso estas não existam, o justo valor é estimado através de modelos internos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa. A geração de fluxos de caixa dos diferentes instrumentos é feita com base nas respetivas características financeiras e as taxas de desconto utilizadas incorporam quer a curva de taxas de juro de mercado, quer os atuais níveis de risco do respetivo emitente.

Assim, o justo valor obtido encontra-se influenciado pelos parâmetros utilizados no modelo de avaliação, que necessariamente incorporam algum grau de subjetividade, e reflete exclusivamente o valor atribuído aos diferentes instrumentos financeiros.

O **Grupo** utiliza a seguinte hierarquia de justo valor, com três níveis na valorização de instrumentos financeiros (ativos ou passivos), a qual reflete o nível de julgamento, a observabilidade dos dados utilizados e a importância dos parâmetros aplicados na determinação da avaliação do justo valor do instrumento, de acordo com o disposto na IFRS 13:

Nível 1: O justo valor é determinado com base em preços cotados não ajustados, capturados em transações em mercados ativos envolvendo instrumentos financeiros idênticos aos instrumentos a avaliar. Existindo mais que um mercado ativo para o mesmo instrumento financeiro, o preço relevante é o que prevalece no mercado principal do instrumento, ou o mercado mais vantajoso para os quais o acesso existe;

Nível 2: O justo valor é apurado a partir de técnicas de avaliação suportadas em dados observáveis em mercados ativos, sejam dados diretos (preços, taxas, spreads...) ou indiretos (derivados), e pressupostos de valorização semelhantes aos que uma parte não relacionada usaria na estimativa do justo valor do mesmo instrumento financeiro. Inclui ainda instrumentos cuja valorização é obtida através de cotações divulgadas por entidades independentes, mas cujos mercados têm liquidez mais reduzida; e,

Nível 3: O justo valor é determinado com base em dados não observáveis em mercados ativos, com recurso a técnicas e pressupostos que os participantes do mercado utilizariam para avaliar os mesmos instrumentos, incluindo hipóteses acerca dos riscos inerentes, à técnica de avaliação utilizada e aos inputs utilizados e contemplados processos de revisão da acuidade dos valores assim obtidos.

O **Grupo** considera um mercado ativo para um dado instrumento financeiro, na data de mensuração, dependendo do volume de negócios e da liquidez das operações realizadas, da volatilidade relativa

dos preços cotados e da prontidão e disponibilidade da informação, devendo, para o efeito verificar as seguintes condições mínimas:

- Existência de cotações diárias frequentes de negociação no último ano;
- As cotações acima mencionadas alteram-se com regularidade;
- Existem cotações executáveis de mais do que uma entidade.

Um parâmetro utilizado numa técnica de valorização é considerado um dado observável no mercado se estiverem reunidas as condições seguintes:

- Se o seu valor é determinado num mercado ativo;
- Se existe um mercado OTC (*over-the-counter*) e é razoável assumir-se que se verificam as condições de mercado ativo, com a exceção da condição de volumes de negociação; e,
- O valor do parâmetro pode ser obtido pelo cálculo inverso dos preços dos instrumentos financeiros e ou derivados onde os restantes parâmetros necessários à avaliação inicial são observáveis num mercado líquido ou num mercado OTC que cumprem com os parágrafos anteriores.

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2020:

Rubrica	31.12.2020			Total
	Técnicas de valorização			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	6 394	6 394
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	535 451 761	4 064 643	3 800 000	543 316 404
Investimento em títulos ao custo amortizado	8 135 273	11 419 557	—	19 554 830
Outros ativos não correntes	—	—	1 063 789	1 063 789
Crédito a clientes bancários	—	—	1 098 651 757	1 098 651 757
Outros ativos financeiros bancários	—	—	40 879 397	40 879 397
Contas a receber correntes	—	—	153 616 009	153 616 009
Outros ativos correntes	—	—	33 728 584	33 728 584
Caixa e equivalentes de caixa	518 180 171	—	—	518 180 171
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	1 061 767 204	15 484 200	1 331 745 930	2 408 997 335
Financiamentos obtidos	—	—	206 866 753	206 866 753
Outros passivos financeiros bancários	—	44 517 924	21 475 716	65 993 640
Contas a pagar correntes	—	—	375 562 902	375 562 902
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	1 688 465 160	1 688 465 160
Outros passivos correntes	—	—	99 493 397	99 493 397
Total Justo Valor dos Financeiros	—	44 517 924	2 391 863 928	2 436 381 852

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2020:

Rubrica	31.12.2021			Total
	Técnicas de valorização			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	311 684	311 684
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	27 261 086	27 261 086
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	849 374	5 245 536	—	6 094 910
Investimento em títulos ao custo amortizado	348 099 653	382 043	—	348 481 696
Outros ativos não correntes	—	—	1 144 290	1 144 290
Crédito a clientes bancários	—	—	1 541 382 214	1 541 382 214
Outros ativos financeiros bancários	—	—	14 959 246	14 959 246
Contas a receber correntes	—	—	160 930 050	160 930 050
Outros ativos correntes	—	—	68 848 382	68 848 382
Caixa e equivalentes de caixa	877 872 696	—	—	877 872 696
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	1 226 821 722	5 627 579	1 814 836 952	3 047 286 254
Financiamentos obtidos	—	—	201 119 450	201 119 450
Outros passivos financeiros bancários	—	304 783 478	—	304 783 478
Contas a pagar correntes	—	—	350 304 332	350 304 332
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	2 121 511 345	2 121 511 345
Outros passivos correntes	—	—	118 594 781	118 594 781
Total Justo Valor dos Financeiros	—	304 783 478	2 791 529 907	3 096 313 385

Análise de sensibilidade

A rubrica de Crédito a clientes que, a 31 de dezembro de 2021, tem um justo valor de 1.541.382.214 Euros tem uma sensibilidade de +9.170 milhares de Euros e -26.042 milhares de Euros para uma alteração da taxa de juro de -10% e +10%, respetivamente.

As principais metodologias e pressupostos utilizados na estimativa do justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço são analisados como segue:

Caixa e equivalentes de caixa

Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do respetivo justo valor.

Ativos financeiros ao custo amortizado

O justo valor destes instrumentos financeiros é baseado em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Crédito a Clientes

O apuramento do justo valor, por tipo de crédito, detalha-se como segue:

Créditos a clientes com maturidade definida

O justo valor é calculado através do desconto, pelas taxas médias da produção de dezembro, dos cash-flows esperados ao longo da vida dos contratos considerando as taxas de pré-pagamento históricas.

Créditos a clientes em maturidade definida

Atendendo ao curto prazo deste tipo de instrumentos, as condições desta carteira são semelhantes às praticadas à data de reporte, pelo que o seu valor de balanço é considerado uma razoável estimativa do seu justo valor.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (exceto derivados)

Estes ativos financeiros estão contabilizados ao justo valor. O justo valor tem como base as cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o cálculo do justo valor assenta i) na utilização de modelos numéricos, nomeadamente com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos ou ii) no NAV (*Net Asset Value*) fornecido por sociedades gestoras de fundos.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (Derivados)

Todos os derivados encontram-se contabilizados pelo seu justo valor. No caso daqueles que são cotados em mercados organizados, utiliza-se o respetivo preço de mercado. No caso de derivados OTC (*over-the-counter*) aplicam-se os modelos numéricos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa e modelos de avaliação de opções considerando variáveis de mercado e outras.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

O justo valor destes instrumentos é estimado com base em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Outros passivos financeiros bancários

Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do seu respetivo justo valor.

Depósitos de outros clientes e outros empréstimos

O justo valor destes instrumentos financeiros é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e de juros. A taxa de desconto utilizada é a que reflete as taxas praticadas para os depósitos com características similares à data do balanço. Considerando que as taxas de juro aplicáveis são renovadas por períodos inferiores a um ano, não existem diferenças materialmente relevantes no seu justo valor.

Títulos de dívida emitidos

O justo valor destes instrumentos é estimado com base em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

Empresa	2020					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não corrente (Nota 52)	31 930 000	—	—	—	—	31 930 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	495 932	—	—	—	—	495 932
Outros ativos não correntes (Nota 24)	635 508	—	—	—	—	635 508
Contas a receber correntes (Nota 19)	111 665 473	—	—	—	—	111 665 473
Empresas do Grupo corrente (Nota 52)	2 700 000	—	—	—	114 464	2 814 465
Outros ativos correntes (Nota 24)	12 234 425	—	—	—	17 496 646	29 731 071
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	268 113 910	—	—	—	—	268 113 910
Total de Ativos Financeiros	427 775 249	—	—	—	17 617 505	445 392 754
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 34)	—	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	135 302 537	—	135 302 537
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	326 464 402	16 345 030	342 809 432
Empresas do Grupo (Nota 52)	—	—	—	—	25 403 386	25 403 386
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	27 245 348	—	27 245 348
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	—	22 046 058	48 960 384	71 006 442
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	511 367 352	90 708 800	602 076 152

Empresa	2021					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)		—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não corrente (Nota 52)	52 530 000	—	—	—	—	52 530 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	587 308	—	—	—	—	587 308
Outros ativos não correntes (Nota 24)	1 144 290	—	—	—	—	1 144 290
Contas a receber correntes (Nota 19)	112 775 176	—	—	—	—	112 775 176
Empresas do grupo corrente (Nota 52)	7 437 805	—	—	—	—	7 437 805
Outros ativos correntes (Nota 24)	16 121 401	—	—	—	31 243 740	47 365 141
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 23)	189 794 106	—	—	—	—	189 794 106
Total de Ativos Financeiros	380 390 087	—	—	—	31 250 134	411 640 221
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 34)	—	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 31)	—	—	—	112 714 883	—	112 714 883
Contas a pagar correntes (Nota 34)	—	—	—	298 238 356	14 270 120	312 508 476
Empresas do grupo (Nota 52)	—	—	—	11 796 267	11 755 580	23 551 847
Financiamentos obtidos correntes (Nota 31)	—	—	—	34 942 393	—	34 942 393
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	—	25 635 898	47 846 848	73 482 746
Total de Passivos Financeiros	—	—	—	471 840 536	85 668 815	557 509 351

A **Empresa** entende que, face à natureza dos seus ativos e passivos financeiros, o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado.

39. Subsídios obtidos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2020									
	Grupo					Empresa				
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar
Subsídio ao investimento	9 886 315	9 732 999	153 316	9 591 825	294 490	9 868 022	9 714 706	153 316	9 573 532	294 490
Subsídio à exploração	200 667	200 667	—	200 667	—	177 045	177 045	—	177 045	—
	10 086 982	9 933 666	153 316	9 792 492	294 490	10 045 067	9 891 751	153 316	9 750 578	294 490

	2021									
	Grupo					Empresa				
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar
Subsídio ao investimento	9 886 315	9 732 999	153 316	9 603 026	283 289	9 868 022	9 714 706	153 316	9 584 733	283 289
Subsídio à exploração	921 777	786 190	135 587	784 295	137 482	177 045	177 045	—	177 045	—
	10 808 092	10 519 189	288 903	10 387 321	420 771	10 045 067	9 891 751	153 316	9 761 779	283 289

Os valores recebidos de subsídios ao investimento – FEDER - são reconhecidos na Demonstração dos resultados por natureza, na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, à medida que os bens subsidiados vão sendo amortizados.

A comparticipação financeira do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P. (“IEFP”), recebida no âmbito da “Medida Estágios Emprego” configura na tipologia de “Subsídios Relacionados com Rendimentos ou à Exploração”, é reconhecida como rédito no mesmo período do gasto relacionado.

Adicionalmente, no âmbito da entrada no perímetro de consolidação da entidade NewSpring Services, a rubrica de subsídios à exploração, inclui, igualmente, um montante relacionado com a candidatura ao programa Converte+, em que o **Grupo** beneficiou de um subsídio do IEFP no montante de cerca de 600 mil Euros. Esta medida consiste num apoio transitório à conversão de contratos de trabalho a termo em contratos sem termo, através da concessão à entidade empregadora de um apoio financeiro e é condicionado ao cumprimento durante 2 anos da manutenção do nível de empregabilidade que foi definido na data do deferimento da candidatura.

Os montantes recebidos foram inicialmente diferidos como rendimentos a reconhecer (Nota 21), e transferidos para a Demonstração dos resultados por naturezas, para a rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, na medida em que os gastos foram reconhecidos.

40. Vendas e serviços prestados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

Empresa	2020	2021
Vendas	23 920 393	23 186 919
Prestação de serviços de correio	389 784 042	394 283 977
Serviços financeiros postais	37 453 338	37 158 046
Dispositivos eletrónicos de matrícula	3 967 321	4 492 874
Outros serviços	13 708 239	15 934 691
	468 833 332	475 056 506

As principais variações na rubrica “Vendas e serviços prestados” face ao período homólogo encontram-se explicadas na nota 4 – Relato por Segmentos.

Os “Outros serviços” dizem respeito a:

	2020	2021
Certificação de fotocópias	206 603	223 170
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	479 335	612 646
Outros filatelia	94 067	117 698
Taxa de apresentação alfândega	1 698 229	2 109 514
Corfax	21 259	13 516
Correio não endereçado	257 317	215 310
Serviços Portugal Telecom	64 471	44 012
MailRoom digital	529 466	604 081
Outros serviços diversos	10 357 493	11 994 744
	13 708 239	15 934 691

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de dezembro de 2021 não existem componentes variáveis associadas a contratos com clientes com incerteza associada.

41. Margem financeira

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

Grupo	2020	2021
Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva	45 961 935	57 815 005
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	—	—
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	416 173	282 191
Crédito a clientes	37 852 913	51 972 435
Títulos de dívida	7 519 827	5 460 670
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Títulos de dívida	175 412	101 504
Outros juros	(2 390)	(1 795)
Juros e custos similares	1 325 028	2 038 640
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	2 367	1 409
Recursos de clientes	863 022	471 639
Títulos de dívida emitidos	459 639	527 689
Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos)	—	1 000 108
Outros juros	—	37 795
	44 636 907	55 776 365

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 apresenta um total de 2.229 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade –*Stage 3* (2020: 1.365 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de (9.689) mil Euros (2020: (7.394) mil Euros) relativo a comissões e outros custos e proveitos contabilizados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, conforme referido na política contabilística descrita na nota 2.23.

A rubrica Juros de depósitos no Banco de Portugal (ativos) apresenta um valor de 1.000 milhares de Euros (2020: 19 milhares de Euros) que representa os gastos com juros pelos montantes depositados no Banco Central que excedem as reservas mínimas obrigatórias. A partir do período de contagem de reservas iniciado em 30 de outubro de 2019, o BCE introduziu o regime de *tiering*, em que o saldo junto do Banco Central em excesso sobre as reservas mínimas de caixa, até um máximo calculado de 6 vezes as reservas, é remunerado à taxa de cedência do banco central.

42. Outros rendimentos e ganhos operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a composição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Rendimentos suplementares	2 837 027	2 609 543	40 664 394	46 099 719
Descontos de pronto pagamento obtidos	64 386	99 526	1 957	9 544
Ganhos em inventários	—	55 829	—	55 669
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	605 134	944 311	455 612	877 298
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	325 746	1 112 295	291 969	1 037 304
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	3 159	1 126	—	—
Resultados de alienação de outros ativos	33 716	—	—	—
Rendimentos de serviços e comissões	16 500 995	21 792 966	—	—
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	20 823	9 832	20 823	9 832
Regularização IVA	2 103 291	2 330 413	2 103 291	2 330 413
Outros	5 255 127	5 410 659	1 172 743	1 309 846
	27 749 403	34 366 502	44 710 790	51 729 627

O montante reconhecido na rubrica “Regularização IVA” decorre essencialmente de melhorias implementadas nos procedimentos da metodologia de dedução do IVA na **Empresa**.

No **Grupo** e **Empresa** a rubrica “Outros” reflete, essencialmente, valores relativos a reembolso de despesas, a recuperação de créditos classificados como incobráveis e regularização de saldos de contas a pagar de antiguidade elevada cujo pagamento deixou de ser provável.

A rubrica “Rendimentos de serviços e comissões” é composta por:

Grupo	2020	2021
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	10 450 367	14 057 799
Por serviços de intermediação de crédito	1 747 771	1 766 432
Por serviços de mediação de seguros	4 304 496	5 968 735
Outras comissões recebidas	(1 639)	—
	16 500 995	21 792 966

Relativamente à **Empresa**, os “Rendimentos suplementares” respeitam fundamentalmente a:

Empresa	2020	2021
<i>Royalties</i>	500 000	500 000
Prestação de serviços a Empresas do Grupo ⁽¹⁾	37 246 775	42 726 501
Aluguer de espaços urbanos	1 697 428	1 679 534
Outros rendimentos suplementares	1 220 191	1 193 684
	40 664 394	46 099 719

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

43. Fornecimentos e serviços externos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Fornecimentos e serviços externos” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Subcontratos	14 829 636	17 212 558	222 435	1 347 610
Serviços especializados	63 377 290	75 260 219	27 018 701	29 448 610
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	51 867	58 775	2 128 748	2 595 904
Materiais	2 853 106	2 603 714	2 132 104	1 875 517
Energia e fluidos	14 416 914	14 862 519	12 323 181	12 970 376
Transporte de pessoal	143 251	119 249	140 206	116 422
Transporte de mercadorias	92 769 127	138 880 459	12 374 505	16 702 484
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	2 772 287	2 121 573	2 318 683	1 643 371
Outras rendas e alugueres	4 072 694	6 488 959	3 058 115	4 466 043
Comunicação	1 342 407	1 564 581	160 425	228 335
Seguros	1 792 058	2 330 606	729 684	729 773
Contencioso e notariado	114 237	196 453	(9 287)	80 268
Limpeza higiene e conforto	4 420 685	5 525 824	3 821 759	4 141 505
Postos de Correio	7 090 149	8 872 263	7 103 106	8 882 728
Operadores postais	21 594 499	27 179 202	20 378 767	26 073 128
Agenciamentos	5 865 959	5 252 497	5 865 959	5 252 497
Outros serviços	18 638 586	22 021 241	7 595 067	10 342 128
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	38	—	3 833 170	6 277 220
Fornecimentos e serviços externos	256 144 789	330 550 693	111 195 328	133 173 920

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

- (i) Os “Serviços especializados” referem-se aos contratos de outsourcing de prestação de serviços informáticos, à manutenção de equipamentos informáticos e a consultores externos;
- (ii) A “Energia e fluidos” referem-se fundamentalmente a gásóleo de veículos de mercadorias utilizados no processo operativo;
- (iii) Os “Transportes de mercadorias” dizem respeito a gastos com o transporte de correio e expresso pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre). O aumento desta rubrica deve-se essencialmente à alavanca de crescimento do segmento “Expresso e Encomendas”
- (iv) As “Outras Rendas e alugueres” dizem respeito, essencialmente, a aluguer de software e outros equipamentos cujos contratos não cumpriam com os requisitos da IFRS 16. No que se refere ao “Aluguer operacional de viaturas” o valor aqui reconhecido diz respeito à parte que excede a renda mínima garantida que, conforme previsto na IFRS 16, não deverá ser considerada no direito de uso;
- (v) Os “Operadores postais” dizem respeito a gastos efetuados com os operadores postais congéneres.

44. Gastos com o pessoal

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica de “Gastos com o pessoal” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Remunerações	266 770 200	272 297 600	227 803 433	224 055 241
Benefícios aos empregados	7 307 244	6 539 004	7 160 129	6 503 831
Indemnizações	1 079 873	10 075 355	623 288	9 695 786
Encargos sobre remunerações	57 290 969	58 353 772	48 664 862	48 273 749
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	4 445 359	3 765 914	4 168 839	3 396 869
Gastos de ação social	5 449 279	6 844 914	4 910 537	6 211 816
Outros gastos com o pessoal	145 183	136 256	—	153
	342 488 107	358 012 815	293 331 088	298 137 445

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

Empresa	2020				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 550 344	153 779	31 910	14 000	2 750 033
Remuneração variável anual	—	—	—	—	—
	2 550 344	153 779	31 910	14 000	2 750 033
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	229 483	—	—	—	229 483
Remuneração variável Longo prazo	201 592	—	—	—	201 592
	431 075	—	—	—	431 075
	2 981 419	153 779	31 910	14 000	3 181 108

Empresa	2021				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 642 752	141 429	19 800	14 000	2 817 981
Remuneração variável anual	1 447 419	—	—	—	1 447 419
	4 090 171	141 429	19 800	14 000	4 265 400
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	201 417	—	—	—	201 417
Remuneração variável Longo prazo	698 408	—	—	—	698 408
	899 825	—	—	—	899 825
	4 989 996	141 429	19 800	14 000	5 165 225

Remuneração variável de longo prazo

Na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2021, foi aprovado um novo Regulamento de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020-2022, que substituiu o regulamento em vigor àquela data. Este regulamento altera os pressupostos de atribuição da Remuneração variável anual (RVA), e altera a forma de remuneração variável de longo prazo (RVPL) para um mecanismo de “stock options”.

De forma semelhante, o Conselho de Administração colocou em prática um programa de atribuição de opções sobre ações da Sociedade destinada a quadros dirigentes dos CTT, nos mesmos moldes do programa aprovado para os membros dos órgãos sociais.

A RVLP sob a forma de participação em plano de opções sobre ações dos CTT, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida que:

- a. O plano fixa o número de opções atribuídas a exercer pelos participantes do Plano (diferenciado entre CEO, CFO, restantes Administradores Executivos e Quadros Dirigentes), conforme se detalha:

Tranche	Número de opções por participantes			Strike Price
	CEO	CFO	Restantes administradores executivos	
1	700.000	400.000	300.000	3,00 €
2	700.000	400.000	300.000	5,00 €
3	700.000	400.000	300.000	7,50 €
4	700.000	400.000	300.000	10,00 €
5	700.000	400.000	300.000	12,50 €

- b. Atribuição, igualmente por via do Plano, de 5 tranches de opções que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente;
- c. O número de ações a receber depende da diferença entre o *strike price* e o preço da ação, ou seja, a média de preços, ponderada pelo volume de negociação, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 45 dias anteriores à data de exercício (1 de janeiro de 2023);
- d. A RVLP atribuída ao abrigo do plano está sujeita à evolução positiva da cotação e ao desempenho positivo da Sociedade e a condições de elegibilidade relacionadas com a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nem de incumprimentos materiais dos termos do plano;
- e. O plano prevê ainda mecanismos de diferimento e retenção que resultam da combinação de dois aspetos: (i) diferimento da data do exercício de todas as opções (1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022); e (ii) estabelecimento de um período de retenção pela Sociedade de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes a 2024 em assembleia geral anual a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025, consoante o que ocorrer posteriormente).
- f. O Plano dos membros dos órgãos sociais prevê, em regra, a liquidação financeira de 25% (net cash settlement) e a liquidação física de 75% (net share settlement) das opções, sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos

CTT não ser suficiente, o Plano prevê que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível. O plano dos quadros dirigentes dos CTT prevê a liquidação física de 100% das opções.

A determinação do justo valor das opções atribuídas foi efetuada através de estudo realizado por entidade independente na data de atribuição do benefício. O modelo utilizado para a valorização do plano de ações foi o modelo de simulação Monte Carlo.

O montante total relativo ao plano de ações reconhecido a 31 de dezembro de 2021, ascende a 1.626.429 Euros, estando a componente de liquidação financeira, reconhecida na rubrica “Benefícios aos empregados” (Nota 32) de longo prazo, no montante de 411.431 Euros e a componente de liquidação em instrumentos reconhecida na rubrica “outras reservas”, no montante de 1.215.000 Euros (nota 27).

No ano findo a 31 de dezembro de 2020, de acordo com as regras aplicáveis ao abrigo do Regulamento de remunerações dos membros dos órgãos sociais dos CTT revogado a 21 de abril de 2021, não houve lugar ao pagamento de remuneração variável anual (RVA) aos membros dos órgãos sociais. No ano findo em 31 de dezembro de 2021 foi reconhecido o montante de 1.447.419 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais.

Indemnizações

No período findo em 31 de dezembro de 2021 a rubrica “Indemnizações” inclui o montante de 9.341.409 Euros no Grupo e 9.265.000 Euros na Empresa relativo a um programa de Acordos de Suspensão a realizar no âmbito do processo de reestruturação explicado em maior detalhe na nota 33 – Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes.

Gastos de ação social

Os gastos de ação social dizem respeito, na sua quase totalidade, aos gastos de saúde suportados pelo **Grupo** e pela **Empresa** com os trabalhadores que se encontram no ativo e também a gastos relacionados com a Higiene e Segurança no trabalho. O aumento dos gastos de ação social deve-se a uma regularização da utilização dos serviços de saúde em 2021 devido ao impacto da COVID-19 que o sistema de saúde teve no ano de 2020.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 539.178 Euros e 555.648 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2021, o n.º médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 12.328 e 10.343 (12.218 colaboradores e 10.600 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2020).

Com referência a 31 de dezembro de 2021, a **Empresa** incorreu em gastos com pessoal no montante global de 238.334 Euros, referente a colaboradores cedidos à Fundação Portuguesa das Comunicações.

45. Imparidade de contas a receber e Imparidade de outros ativos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 o detalhe das rubricas “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” e “Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)” do **Grupo** e da **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	5 390 793	4 209 818	943 189	521 584
Outros ativos correntes e não correntes	1 886 462	995 992	1 865 313	899 656
Depósitos e aplicações bancárias	551	11 433	329	11 354
	7 277 806	5 217 243	2 808 831	1 432 594
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	2 014 668	2 588 328	—	200 000
Outros ativos correntes e não correntes	85 730	267 494	58 236	226 980
Depósitos e aplicações bancárias	2 965	4 028	358	3 666
	2 103 363	2 859 849	58 594	430 646
Dívidas incobráveis	438 656	257 271	44 360	113 677
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(5 613 098)	(2 614 665)	(2 794 597)	(1 115 625)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	9 365	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	24 763	35 109	—	—
Outros ativos correntes e não correntes	—	—	—	—
Outros ativos financeiros bancários	55 800	31 536	—	—
Crédito a clientes bancários	13 328 302	29 308 011	—	—
	13 418 230	29 374 656	—	—
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	161	6 235	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	16 125	96 595	—	—
Outros ativos financeiros bancários	1 185 146	47 587	—	—
Crédito a clientes bancários	3 299 828	15 174 010	—	—
	4 501 262	15 324 427	—	—
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(8 916 969)	(14 050 228)	—	—
	(14 530 066)	(16 664 893)	(2 794 597)	(1 115 625)

46. Depreciações/amortizações (Perdas/reversões)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe das “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)” relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	44 218 513	44 842 534	35 713 613	34 685 940
Perdas de Imparidade (Nota 5)	(4 712)	—	(4 712)	—
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	17 887 283	13 062 708	10 952 356	4 671 549
Perdas de Imparidade (nota 6)	—	60 617	—	—
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	235 404	216 293	235 404	216 293
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(298 836)	(57 372)	(298 836)	(57 372)
Ativos não correntes detidos para venda				
Perdas de Imparidade (Nota 25)	98 169	(118 338)	—	—
	62 135 823	58 006 442	46 597 825	39 516 410

47. Resultados ativos e passivos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o detalhe dos “Resultados de ativos e passivos bancários” relativos ao Grupo detalha-se, como segue:

	2020	2021
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	—	1 101 005
Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	380 000	—
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	—	17 776 526
	380 000	18 877 531

Durante o ano de 2021 o Grupo realizou vendas de títulos ao custo amortizado que resultaram num ganho de 17.777 milhares de Euros. Estas vendas de títulos resultaram da gestão de balanço do Grupo no contexto da entrada num novo segmento de negócio (cartões de crédito) decorrente da parceria com a Sonae Financial Services.

Os resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados referem-se à variação do justo valor dos derivados associados às operações de titularização Ulisses Finance No.1 e Ulisses Finance No.2.

48. Outros gastos e perdas operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a decomposição da rubrica de “Outros gastos e perdas operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Impostos e outras taxas	2 721 475	2 981 080	1 999 246	2 077 016
Perdas em inventários	267 760	133 641	267 694	133 260
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	1 453 507	1 274 954	1 258 145	1 270 487
Donativos	882 540	539 088	877 938	536 756
Serviços bancários	3 184 090	4 337 757	2 983 026	4 061 786
Juros de mora	6 314	19 282	2 800	18 359
Penalidades contratuais	30 622	5 338	30 622	5 338
Quotizações	720 270	787 676	633 249	706 383
Encargos com serviços e comissões	3 546 641	3 951 546	—	—
Fundo Garantia de depósito/Fundo Único de Resolução	212 410	235 035	—	—
Indemnizações	286 474	662 575	132 834	524 942
Outros gastos e perdas	2 882 423	3 147 690	566 864	314 656
Outros gastos e perdas operacionais	16 194 526	18 075 662	8 752 418	9 648 982

A rubrica de “Impostos e outras taxas” no **Grupo** inclui os montantes de 1.388.485 Euros e 1.406.284 Euros, em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica “Fundo Garantia de depósito/ Fundo Único de Resolução”, anteriormente designada por “Outras contribuições”, inclui essencialmente:

- os montantes de 82.360 Euros e 184.903 Euros em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, respetivamente, relativos à Contribuição para o fundo único de resolução, no âmbito do Mecanismo Único de Resolução e nos termos do n.º 2 do artigo 70.º do Regulamento (UE) n.º 806/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de julho de 2014;
- os montantes de 127.511 Euros e 46.597 Euros em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, respetivamente, correspondentes às contribuições periódicas obrigatórias para o fundo de resolução, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2013.

As contribuições periódicas para o Fundo de Resolução são calculadas de acordo com uma taxa base a aplicar em cada ano, determinada pelo Banco de Portugal, por instrução, podendo ser ajustada em função do perfil de risco da instituição, sobre a base de incidência objetiva das referidas contribuições. As contribuições periódicas incidem sobre o passivo das instituições participantes do Fundo, definido nos termos do artigo 10.º do referido Decreto-Lei, deduzido dos elementos do passivo que integram os fundos próprios de base e complementares e dos depósitos cobertos pelo Fundo de Garantia de Depósitos.

O Mecanismo Único de Supervisão (MUS) é um dos três pilares da União Bancária (o Mecanismo Único de Supervisão, o Mecanismo Único de Resolução e um Sistema Comum de Garantia de Depósitos). No modelo de supervisão do MUS existe uma distinção entre as instituições de crédito significativas (sob supervisão direta do BCE) e as menos significativas (sob supervisão indireta do BCE e supervisão direta das autoridades nacionais competentes, com articulação e reporte ao BCE), com

base em critérios quantitativos e qualitativos. O Banco CTT é classificado como ‘entidade menos significativa (LSE – *Less Significant Entity*).

A Contribuição sobre o Setor Bancário é calculada de acordo com o disposto na Lei n.º 55-A/2010, sendo o montante determinado com base em: (i) o passivo médio anual apurado em balanço deduzido dos fundos próprios de base (*Tier 1*) e dos fundos próprios complementares (*Tier 2*) e os depósitos abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos; e (ii) o valor nominal dos instrumentos financeiros derivados. Com referência a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, estes montantes ascendiam, respetivamente, a 304.284 Euros e 126.594 Euros e encontram-se registados na rubrica “Impostos e outras taxas”.

A rubrica “Encargos com serviços e comissões” é composta por:

Grupo	2020	2021
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	3 391 067	3 805 026
Por operações realizadas com títulos	108 109	116 896
Outros encargos com serviços e comissões	47 465	29 623
	3 546 641	3 951 545

49. Ganhos/perdas com alienação de ativos

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica referente a “Gastos/perdas com alienação de ativos” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Perdas com alienação de ativos	(244 025)	(215 725)	(281)	(134 534)
Ganhos com alienação de ativos	695 494	1 172 263	678 783	1 121 864
	451 469	956 539	678 502	987 331

No período findo em 31 de dezembro de 2020, esta rubrica inclui no **Grupo** e na **Empresa**, essencialmente, as mais-valias contabilísticas referentes à venda de bens imóveis e móveis que se encontravam reconhecidos em “Ativos Fixos Tangíveis” e “Propriedades de Investimento”, destacando-se a mais-valia de 590 mil Euros associada ao contrato de venda do edifício que a Empresa detinha em Sintra.

No período findo a 31 de dezembro de 2021, esta rubrica inclui a alienação do imóvel situado em Santarém, classificado no ano anterior como ativo não corrente detido para venda, tendo sido reconhecido em “Ganhos/perdas com alienação de ativos” o valor de 1.026 mil Euros a título de mais-valia.

50. Gastos e rendimentos financeiros

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica referente a “Gastos e perdas financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Juros suportados				
Financiamentos bancários	1 678 800	1 724 653	1 627 967	1 645 907
Passivos de locação	3 270 933	3 066 925	2 075 214	1 853 571
Outros juros	150 938	18 434	150 936	18 434
Gastos financeiros - Benefícios de empregados (Nota 32)	4 467 065	3 586 189	4 439 253	3 560 938
Outros gastos de financiamento	92 450	136 212	72 643	89 132
	9 660 185	8 532 413	8 366 012	7 167 982

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Rendimentos financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	20 091	19 048	3 393	116
Empréstimos a empresas do Grupo ⁽¹⁾	—	—	521 845	852 110
Outros rendimentos similares	—	6 346	—	—
	20 091	25 394	525 238	852 226

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

51. Impostos sobre o rendimento

GRI 201-1, 207-1, 207-2

As empresas sedeadas em Portugal encontram-se sujeitas a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRC”) à taxa normal de 21%, à qual acresce a Derrama Municipal, fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável, e a Derrama Estadual que corresponde a 3% do excedente do lucro tributável entre 1.500.000 Euros e 7.500.000 Euros, 5% do excedente entre 7.500.000 Euros até 35.000.000 Euros e 9% no montante que exceda os 35.000.000 Euros. A CTT – Expresso, S.A., sucursal em Espanha encontra-se sujeita a imposto sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades (“IS”) à taxa de 25%, assim como a subsidiária CORRE se encontra sujeita em Moçambique a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRPC”) à taxa de 32%.

Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A., em resultado da opção pela aplicação do Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades (“RETGS”). As restantes empresas participadas são tributadas individualmente. As entidades 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A. integraram o RETGS no presente exercício económico.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Resultado antes de impostos (a)	23 125 507	50 807 502	24 061 113	42 824 969
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	4 856 357	10 669 575	5 052 834	8 993 243
Benefícios fiscais	(414 000)	(282 207)	(291 026)	(213 856)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	(142 485)	(85 469)	(142 485)	(207 339)
Mais/(menos)-valias fiscais	79 823	136 741	79 823	139 305
Equivalência patrimonial	365 721	529 493	365 721	(4 634 486)
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	67 912	(99 550)	8 174	7 739
Perdas e reversões por imparidade	543 524	606 781	397 220	601 841
Indemnizações por eventos seguráveis	56 265	139 276	23 946	110 238
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	50 916	29 084	21 841	22 763
Créditos incobráveis	12 804	51 138	8 709	23 576
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	(12 451)	(13 378)	(12 451)	(13 378)
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	42 318	18 912	15 594	12 876
Outras situações, líquidas	(330 516)	(846 310)	(1 219 862)	277 632
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	753 513	794 710	654 732	698 546
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuída	894 342	92 848	888 942	90 619
Prejuízos fiscais sem imposto diferido ativo	—	9 539	—	—
Crédito fiscal SIFIDE	(3 300 000)	(2 386 565)	(825 000)	(2 227 666)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	943 767	118 260	1 091 958	(19 099)
Subtotal (b)	4 467 808	9 482 879	6 118 669	3 662 554
(b)/(a)	19,32%	18,66%	25,43%	8,55%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	561 129	792 701	326 873	387 033
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	1 330 036	1 940 620	894 576	1 095 110
Imposto sobre o rendimento do período	6 358 973	12 216 200	7 340 119	5 144 697
Taxa efectiva de imposto	27,50%	24,04%	30,51%	12,01%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	8 354 687	15 566 310	7 341 342	7 689 772
Imposto diferido	360 519	(1 081 805)	(268 181)	(298 309)
Crédito fiscal SIFIDE	(3 300 000)	(2 386 565)	(825 000)	(2 227 666)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	943 767	118 260	1 091 958	(19 099)
	6 358 973	12 216 200	7 340 119	5 144 697

Para o período findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE” refere-se ao reembolso de SIFIDE respeitante ao ano de 2018 e 2019, bem como ao Crédito Fiscal de 2020.

No exercício de 2021, o grupo reconheceu ainda um crédito fiscal no montante de 1.120.914 Euros, cujo montante se encontra refletido na rubrica “Crédito Fiscal SIFIDE”, em resultado da realização de contribuições para o Fundo TechTree. Este crédito foi reconhecido em linha com as disposições da

IFRIC 23, considerando as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição.

No exercício de 2020, o **Grupo** reconheceu igualmente um crédito fiscal no montante de 3.300.000 Euros, em resultado da realização de contribuições para o Fundo TechTree, cuja estimativa cumpriu o normativo acima referido. No presente exercício, ao abrigo do mesmo normativo, o **Grupo** procedeu à reavaliação da estimativa e concluiu que o montante de 825.000 Euros não seria recuperável, pelo que procedeu ao seu desreconhecimento. Este montante encontra-se registado na rubrica “Insuficiência/ (Excesso) de estimativa e restituição de impostos”. Esta rubrica regista igualmente o excesso de estimativa de IRC relativo ao exercício de 2020, no montante líquido de 706.740 Euros.

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	75 968 984	73 832 987	75 924 327	73 787 451
Benefícios aos empregados - plano pensões	73 758	68 583	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	3 186 436	4 208 731	3 182 468	4 204 763
Perdas por imparidade e provisões	4 936 452	4 139 032	3 229 146	2 848 123
Prejuízos fiscais reportáveis	786 994	2 078 911	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	408 756	481 187	408 756	481 187
Remuneração variável de longo prazo (CE)	53 978	455 400	53 978	455 400
Terrenos e edifícios	355 770	343 652	355 770	343 652
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	1 603 577	1 282 862	1 603 577	1 282 862
Outros	517 163	363 742	22 622	12 568
	87 891 868	87 255 087	84 780 644	83 416 006
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	1 955 171	1 684 213	1 955 171	1 684 213
Mais-valias suspensas	703 836	658 042	684 191	658 042
Ativos não correntes detidos para venda	83 010	42 718	—	—
Outros	51 681	42 540	—	—
	2 793 698	2 427 513	2 639 362	2 342 255

O ativo por imposto diferido relativo ao regime de reavaliação fiscal de ativos fixos tangíveis foi reconhecido na sequência da adesão da Empresa ao regime previsto Decreto-Lei n.º 66/2016 de 3 de novembro. No período findo em 31 de dezembro de 2021 o montante ascende a 1.282.862 Euros.

A 31 de dezembro de 2021 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 3,2 milhões de Euros e 0,4 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	89 329 806	87 891 869	85 539 541	84 780 644
Movimentos do período - efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(104 541)	(745 695)	(104 541)	(771 036)
Benefícios aos empregados - plano pensões	—	3 037	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	317 812	1 022 295	313 844	1 022 295
Perdas por imparidade e provisões	(90 940)	(797 419)	104 862	(381 023)
Prejuízos fiscais reportáveis	(502 991)	1 291 917	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	22 946	72 431	22 946	72 431
Remuneração variável de longo prazo (CE)	53 978	—	53 978	—
Plano de ações	—	401 422	—	401 422
Terrenos e edifícios	(1 039)	(12 118)	(1 039)	(12 118)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(320 715)	(320 715)	(320 715)	(320 715)
Outros	52 981	(154 405)	(17 110)	(10 054)
Efeito em capitais próprios				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(766 465)	(1 390 302)	(811 122)	(1 365 840)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(10 910)	(7 230)	—	—
Outros	(88 054)	—	—	—
Saldo final	87 891 868	87 255 087	84 780 644	83 416 006

	Grupo		Empresa	
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	2 958 115	2 793 698	2 855 318	2 639 362
Movimentos do período - efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(182 111)	(270 958)	(182 111)	(270 958)
Mais-valias suspensas	(33 845)	(26 149)	(33 845)	(26 149)
Ativos não correntes detidos para venda	—	(40 292)	—	—
Outros	—	16 344	—	—
Efeito em capitais próprios				
Reserva de justo valor	19 645	(13 384)	—	—
Outros	31 895	(31 746)	—	—
Saldo final	2 793 698	2 427 513	2 639 362	2 342 255

Os prejuízos fiscais estão relacionados com as perdas apuradas pelas subsidiárias Tourline e Transporta, que foram objeto de fusão por incorporação na CTT – Expresso, S.A. em 2019, e detalham-se como segue:

Grupo	31.12.2020		31.12.2021	
	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	72 471 042	—	75 434 282	—
CTT Expresso/Transporta	6 142 786	783 366	13 747 683	2 075 283
Total	78 613 828	783 366	89 181 965	2 075 283

No caso da CTT Expresso, sucursal em Espanha (anterior Tourline) referem-se aos anos de 2008, 2009 e 2011 que podem ser reportados nos 15 anos seguintes (disponíveis para reporte até 2023, 2024 e 2026, respetivamente), aos prejuízos fiscais de 2012, 2013 e 2014 que podem ser reportados nos 18 anos seguintes (disponíveis para reporte até 2030, 2031 e 2032, respetivamente) e aos prejuízos fiscais de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021 sem limite temporal para o seu reporte. Não foram reconhecidos quaisquer ativos por impostos diferidos associados aos prejuízos fiscais da CTT Expresso, sucursal em Espanha dado o seu histórico de perdas.

No que respeita à CTT Expresso/ Transporta, os prejuízos apresentados referem-se às perdas dos anos de 2014 e 2015 e de 2017 e 2018 da Transporta uma vez que em 2019 esta empresa foi incorporada na CTT Expresso, as quais podem ser reportadas nos próximos 14 anos (anteriormente 12 anos, mas alargados para 14 anos no âmbito de medidas excecionais aprovadas para fazer face a consequências adversas originadas pela Pandemia de COVID), para os anos de 2014 e 2015 e 7 anos (anteriormente 5 anos, mas alargados para 7 anos no âmbito de medidas excecionais aprovadas para fazer face a consequências adversas originadas pela Pandemia de COVID) para os anos de 2017 e 2018. O reconhecimento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais da Transporta encontra-se suportado pela estimativa de lucros tributáveis futuros da CTT Expresso, baseada no plano de negócios da empresa a 8 anos (i.e., até 2029). Os principais pressupostos utilizados na elaboração do plano de negócios da empresa, encontram-se divulgados na nota 9 - Goodwill (testes de imparidade com tempestividade de 5 anos), tendo sido posteriormente projetados os crescimentos para o plano a 8 anos, com base nos resultados históricos, experiência e perspetivas futuras de crescimento desta unidade de negócios.

De referir que, na sequência da aquisição da Transporta, foi apresentado um pedido de manutenção dos prejuízos fiscais que haviam sido apurados com referência aos períodos de 2014 e 2015 (nos montantes de 4.536.810 Euros e 3.068.088 Euros, disponíveis para reporte até 2028 e 2029, respetivamente), relativamente aos quais foi obtida resposta favorável da Autoridade Tributária e Aduaneira durante 2021.

A análise de sensibilidade efetuada permite concluir que uma redução de 1% na taxa subjacente ao cálculo dos impostos diferidos teria como impacto um aumento do imposto sobre o rendimento do período de cerca de 2,45 milhões de Euros, no **Grupo** e na **Empresa**.

SIFIDE

Tendo em consideração o histórico associado a esta realidade, o **Grupo** e a **Empresa** tendem a adotar como política de reconhecimento do crédito fiscal relativo ao SIFIDE a efetiva receção da declaração da comissão certificadora da elegibilidade das despesas apresentadas em candidatura.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2019, no decurso do período de 2021 foi atribuído pela Comissão Certificadora, um crédito fiscal de 753.235 Euros e 594.336 Euros, respetivamente.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2020, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante aproximado de 5.304.741 Euros e 2.863.555 Euros, respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** a possibilidade de beneficiarem de uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3.850.195 Euros e 1.889.956 Euros respetivamente.

Quanto ao exercício económico de 2021, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D que irão integrar as candidaturas que serão submetidas no decurso do ano de 2022.

Outras informações

De acordo com a legislação em vigor em Portugal, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais dos CTT de 2018 e seguintes podem ser sujeitas a revisão.

O Conselho de Administração entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2021.

52. Partes relacionadas

O Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas dos CTT define parte relacionada como: acionista qualificado, dirigente, administrador de sociedades subsidiárias ou terceiro com qualquer destes relacionado através de interesse comercial ou pessoal relevante (nos termos do IAS 24) e ainda sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint ventures*) dos CTT. Considera-se existir um “interesse comercial ou pessoal relevante” em relação (i) aos familiares próximos dos dirigentes, dos administradores de sociedades subsidiárias e de acionistas qualificados que, em cada momento, detenham influência significativa sobre os CTT, bem como (ii) a entidades controladas (individual ou conjuntamente) seja pelos dirigentes ou administradores de sociedades subsidiárias, seja pelos acionistas qualificados seja pelas pessoas referidas em (i). Para este efeito, considera-se existir “controlo” quando um investidor está exposto ou é detentor de direitos relativamente a resultados variáveis por via do seu relacionamento com a mesma e tem capacidade para afetar esses resultados através do poder que exerce sobre a investida. Por sua vez, são “familiares próximos”: (i) o cônjuge ou parceiro doméstico e (ii) os filhos e dependentes do próprio e das pessoas referida em (i).

De acordo com o Regulamento as transações significativas com partes relacionadas devem ser aprovadas por deliberação do Conselho de Administração, precedida de parecer prévio favorável por parte da Comissão de Auditoria, assim como as transações que os membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias realizem com os CTT e/ou subsidiárias, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por pessoa interposta. Entende-se por transação significativa, qualquer transação com parte relacionada cujo montante seja superior a um milhão de Euros, e/ou realizada fora do âmbito da atividade corrente dos CTT e/ou subsidiárias e/ou fora das condições de mercado.

As demais “Transações com partes relacionadas” são aprovadas pela Comissão Executiva, na medida da respetiva delegação de competências, e sujeitas a verificação *a posteriori* da Comissão de Auditoria.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Grupo	2020						Investimentos financeiros / Aumento de capital social
	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos		
Acionistas	—	—	—	25 850	—	—	
Empresas do Grupo CTT							
Associadas	—	—	6 675	63 788	—	—	
Conjuntamente controladas	504 980	—	1 109 947	—	—	2 678 381	
Membros do (Nota 44)							
Conselho de Administração	—	—	—	2 550 344	—	—	
Comissão de Auditoria	—	—	—	153 779	—	—	
Comissão de Vencimentos	—	—	—	31 910	—	—	
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—	
	504 980	—	1 116 622	2 839 671	—	2 678 381	

Grupo	2021						Investimentos financeiros / Aumento de capital social
	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos		
Acionistas	—	—	—	—	12 750 000	—	
Empresas do Grupo CTT							
Associadas	—	—	—	—	—	—	
Conjuntamente controladas	257 998	—	1 104 799	377 459	—	1 789 528	
Membros do (Nota 44)							
Conselho de Administração	—	—	—	4 090 171	—	—	
Comissão de Auditoria	—	—	—	141 429	—	—	
Comissão de Vencimentos	—	—	—	19 800	—	—	
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—	
	257 998	—	1 104 799	4 642 859	12 750 000	1 789 528	

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

2020

Empresa	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	—	25 850	—	—
Empresas do Grupo CTT								
Subsidiárias	16 014 307	34 670 773	3 584 532	25 403 385	38 665 470	3 276 842	521 845	1 250 000
Associadas	—	—	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	332 450	—	—	—	—	—	—	2 678 381
Outras partes relacionadas	123 370	73 691	255 574	—	918 404	2 693 601	—	—
Membros do (Nota 44)								
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	2 550 344	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	153 779	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	31 910	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	14 000	—	—
	16 470 126	34 744 464	3 840 106	25 403 385	39 583 874	8 746 326	521 845	3 928 381

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

2021

Empresa	Contas a receber	Acionistas e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	12 750 000	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	28 296 849	59 967 805	140 883	141 275	3 389 371	23 551 847	44 659 307	5 753 706	852 110	—	12 275 500
Associadas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	111 593	—	—	—	—	—	272 294	60 679	—	—	1 789 528
Outras partes relacionadas	216 222	—	—	—	625 019	—	1 118 759	3 130 482	—	—	—
Membros do (Nota 44)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	4 090 171	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	141 429	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	19 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	28 624 664	59 967 805	140 883	141 275	4 014 390	23 551 847	46 050 361	13 210 267	852 110	12 750 000	14 065 028

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

2020								
Empresa	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
Subsidiárias								
Banco CTT, S.A.	842 112	—	842 112	—	—	724	13 650 982	13 651 705
CTT Expresso, S.A.	14 236 012	33 630 000	47 866 012	—	—	3 401 415	11 752 403	15 153 817
CTT Contacto, S.A.	285 617	40 773	326 390	—	—	182 394	—	182 394
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	650 565	—	650 565	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	1 000 000	1 000 000	—	—	—	—	—
Associadas								
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	332 450	—	332 450	—	—	—	—	—
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	—	—	—	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas								
Payshop Portugal, S.A.	106 741	73 691	180 432	—	—	255 574	—	255 574
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	16 629	—	16 629	—	—	—	—	—
	16 470 126	34 744 464	51 214 590	—	—	3 840 106	25 403 385	29 243 491

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

2021								
Empresa	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
Subsidiárias								
Banco CTT, S.A.	832 324	—	832 324	—	—	—	11 796 267	11 796 267
CTT Expresso, S.A.	26 085 362	39 830 001	65 915 363	140 883	141 275	2 938 595	10 971 080	13 909 676
CTT Contacto, S.A.	251 049	749 999	1 001 048	—	—	450 775	711 510	1 162 286
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	686 979	—	686 979	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	441 136	14 700 000	15 141 136	—	—	—	72 988	72 988
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	4 687 804	4 687 804	—	—	—	—	—
Associadas								
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	111 593	—	111 593	—	—	—	—	—
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	—	—	—	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas								
Payshop Portugal, S.A.	190 712	—	190 712	—	—	625 019	—	625 019
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	25 191	—	25 191	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	319	—	319	—	—	—	—	—
HCCM - Outsourcing Investment, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—
	28 624 664	59 967 805	88 592 469	140 883	141 275	4 014 390	23 551 847	27 566 236

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e em 31 de dezembro de 2021, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

2020

Empresa	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Depreciação de direitos de uso / Juros de passivos de locação	Juros obtidos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Subsidiárias										
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 213 785	3 104 527	—	—	—	—	—
CTT Expresso, S.A.	410 800	77 316	672 861	388 411	36 198 449	1 869 753	—	52 232	739 907	—
CTT Contacto, S.A.	—	119 488	20 506	1 790	2 060 561	1 070 908	—	—	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	219 261	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	250 000
Fundo Techtree, FCR	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1 000 000
Associadas										
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	—	—	—	13 349	—	33	48 550	—	—	—
Conjuntamente controladas										
NewPost, ACE	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Mktplace - Comércio Electrónico, S.A.	—	—	—	617 809	—	—	—	—	—	2 678 381
Outras partes relacionadas										
Payshop Portugal, S.A.	—	—	179 439	188 944	729 460	2 693 601	—	—	—	—
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	150 962	—	—	—	—	—	—
	410 800	196 804	872 806	2 575 050	42 312 258	5 634 295	48 550	52 232	739 907	3 928 381

2021

Empresa	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Depreciação de direitos de uso / Juros de passivos de locação	Juros obtidos	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Subsidiárias										
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 324 512	3 907 622	—	152	—	—	10 000 000
CTT Expresso, S.A.	410 800	77 316	672 861	388 411	36 198 449	1 869 753	—	52 232	739 907	—
CTT Contacto, S.A.	—	67 913	20 512	1 447	2 238 000	3 831 570	—	—	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	222 581	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	52 019	5 139	373 146	—	—	—	112 203	—
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	250 000
Open Lockers, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	25 500
Fundo Techtree, FCR	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2 000 000
Conjuntamente controladas										
NewPost, ACE	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Mktplace - Comércio Electrónico, S.A.	—	—	—	—	272 294	58 779	1 900	—	—	1 789 528
Outras partes relacionadas										
Payshop Portugal, S.A.	—	—	173 110	187 233	634 791	3 127 982	—	—	—	—
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	266 424	—	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	30 310	—	2 500	—	—	—	—
HCCM - Outsourcing Investment, S.A.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	410 800	145 229	918 502	2 203 477	43 846 884	8 890 583	2 052	52 232	852 110	14 065 028

No âmbito de transações realizadas com partes relacionadas não foram assumidos compromissos, ou dadas ou recebidas quaisquer garantias para além das cartas conforto em favor da CTT Expresso, sucursal em Espanha, mencionada na Nota 33.

Não foram reconhecidas provisões para dívidas duvidosas ou gastos reconhecidos durante o período a respeito de dívidas incobráveis ou duvidosas devidas por partes relacionadas.

As remunerações dos órgãos sociais dos CTT,S.A. encontram-se divulgadas na nota 44 – Gastos com Pessoal.

53. Honorários e serviços dos auditores

Os honorários contabilizados em 2021 relativos à auditoria e revisão legal de contas anuais de todas as empresas que integram o **Grupo**, ascenderam a 658.774 Euros. Adicionalmente, os honorários relativamente a outros serviços de garantia de fiabilidade, que incluem a revisão semestral, e os outros serviços que não sejam de revisão ou auditoria ascenderam a 220.429 Euros.

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se detalhada no capítulo 5.2.5 ponto 47 do Relatório Integrado.

54. Informação sobre matérias ambientais

A responsabilidade ambiental é um dos temas relevantes identificados no exercício de materialidade e mapeamento de partes interessadas dos CTT e integra a estratégia de Sustentabilidade do **Grupo**, numa perspetiva de gestão de riscos e oportunidades, tal como apresentado em maior detalhe nos pontos 2.3, 2.4 e 4.5 do Relatório Integrado.

Não existem, que sejam do nosso conhecimento, quaisquer passivos de carácter ambiental nem obrigações presentes, quer legais, quer construtivas, relacionadas com matérias ambientais que devam dar origem à constituição de provisões.

55. Prestação do serviço de mediação de seguros

Conforme dispõe a Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 15/2009-R de 30 de dezembro de 2009 o **Grupo** e a **Empresa** divulgam aqui a informação pertinente respeitante à atividade de mediação de seguros nos termos do art.º 4º. da acima referida Norma Regulamentar.

- a) Descrição das políticas contabilísticas adotadas para reconhecimento das remunerações.

A política contabilística adotada para reconhecimento das remunerações de mediação de seguros encontra-se descrita no Nota 2.29.

- b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

Por natureza	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Numerário	5 354 859	7 166 037	1 050 363	1 197 302
Espécie	—	—	—	—
Total	5 354 859	7 166 037	1 050 363	1 197 302

Por Tipo	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Comissões	5 354 859	7 166 037	1 050 363	1 197 302
Honorários	—	—	—	—
Outras remunerações	—	—	—	—
Total	5 354 859	7 166 037	1 050 363	1 197 302

- c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	2021		2021	
	Ramo vida	Ramo n/ vida	Ramo vida	Ramo n/ vida
Empresas de Seguros	6 417 189	748 848	1 116 903	80 400
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	6 417 189	748 848	1 116 903	80 400

- d) Indicação da existência de níveis de concentração, ao nível de empresas de seguros, outros mediadores, iguais ou superiores a 25% do total das remunerações auferidas pela carteira.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Empresas de Seguros	—	—	—	—
FIDELIDADE	19,42%	22,45%	95,86%	73,61%
ZURICH	42,66%	41,43%	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—

- e) Valores das contas «clientes», início e final do exercício, assim como o volume movimentado no ano, aplicável para os mediadores de seguros que movimentam fundos relativos a contratos de seguros.

Contas "Clientes"	Grupo		Empresa	
	2020	2021	2020	2021
Início exercício	—	—	—	—
Final exercício	—	—	—	—
Volume movimentado no exercício				
A Débito	32 285 639	208 208 154	23 248 050	201 892 159
A Crédito	9 918 148	44 298 592	111 671	38 347 543

- f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2020	2021	2020	2021
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	9 233 482	7 037 050	1 044 407	2 495 600
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	9 233 482	7 037 050	1 044 407	2 495 600

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2020	2021	2020	2021
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	—	—	—	—
Empresas de seguros	8 405 693	5 844 314	145 035	777 458
Empresas de resseguros	—	—	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Clientes (outros)	—	—	—	—
Total	8 405 693	5 844 314	145 035	777 458

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2020	2021	2020	2021
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	1 624 005	40 071 637	1 256 699	38 728 375
Fundos em cobrança com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	—	—	—	—
Fundos que lhe foram confiados pelas empresas de seguros com vista a serem transferidos para tomadores de seguro, segurados ou beneficiários (ou empresas de seguros no caso da actividade de mediação de resseguros)	16 279 443	203 061 528	23 248 050	201 892 159
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	5 354 859	7 166 037	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	23 258 307	250 299 202	24 504 749	240 620 534

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2020	2021	2020	2021
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	111 671	38 347 543	9 254	37 819 925
Fundos em cobrança com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	—	—	—	—
Fundos que lhe foram confiados pelas empresas de seguros com vista a serem transferidos para tomadores de seguro, segurados ou beneficiários (ou empresas de seguros no caso da actividade de mediação de resseguros)	16 279 443	203 061 528	23 248 050	201 892 159
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	1 050 363	1 197 302	—	—
Outros mediadores	—	—	—	—
Total	17 441 477	242 606 373	23 257 304	239 712 084

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

Os valores apresentados são valores movimentados durante o ano de 2020 e 2021.

56. Outras informações

O **contrato de concessão** do serviço postal Universal (SPU) de 01 de Setembro de 2000, manteve-se em vigor até 31 de dezembro de 2021, para além do seu termo – 31 de dezembro de 2020 –, na sequência da respetiva prorrogação unilateral determinada pelo Governo, nos termos da alínea a) do artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro. Discordando da referida prorrogação, à luz dos termos do contrato, em fevereiro de 2021, os CTT desencadearam um procedimento formal destinado à resolução das questões relacionadas com a sustentabilidade do atual contrato de concessão relativo aos anos de 2020 e 2021. Neste contexto, e seguindo o entendimento do Estado no sentido de que o mecanismo adequado para a resolução das referidas questões seria a via arbitral, os CTT iniciaram um processo de arbitragem contra o Estado Português, na qualidade de concedente, em 11 de junho de 2021. Tal processo visa tutelar os direitos dos CTT, em concreto: (a) os impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (que os CTT computam em cerca de 23 milhões de euros), da pandemia associada à COVID-19, bem como das medidas públicas adotadas nesse contexto, à luz, em especial, das cláusulas do contrato de concessão que regulam a alteração das circunstâncias; e (b) a compatibilidade legal, impactos e efeitos contratuais, designadamente compensatórios (que os CTT computam em cerca de 44 milhões de euros), da decisão de prorrogação do contrato. O processo corre os seus termos, iniciando-se em breve a fase de produção de prova.

Os valores supramencionados correspondem aos montantes a que os CTT, com os dados disponíveis, consideram ter direito, estando sujeitos a atualização, apreciação e decisão no processo, que se encontra em curso.

Pelo Despacho n.º 1849/2021, de 18 de fevereiro, o Governo criou um grupo de trabalho com o objetivo de proceder à análise da evolução do SPU, bem como para avaliar a necessidade de introdução de ajustamentos no âmbito do SU e das obrigações do respetivo prestador. Em 03 de novembro de 2021, o Conselho de Ministros aprovou a Resolução n.º 144/2021 de 23 de setembro de 2021, determinando a abertura de um procedimento de ajuste direto tendente a designar os CTT como prestador do SPU.

A 29 de abril de 2021, a ANACOM aprovou um conjunto de decisões relativas à prestação do SPU após o termo da atual concessão. As decisões referem-se aos seguintes assuntos: (i) critérios de formação dos preços, (ii) parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho, (iii) conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do SPU, (iv) a metodologia de cálculo dos custos líquidos do SPU, (v) informação a prestar pelo(s) prestador(es) de SPU aos utilizadores, e (vi) admissibilidade da distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio

Em 23 de dezembro de 2021, Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 5 de fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou assim em vigor e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31 de dezembro de 2028. São as seguintes as principais alterações do novo enquadramento regulamentar decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. Em matéria de formação dos preços:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos; ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação

do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.

- O contrato estabelece que, para o ano de 2022, o qual funcionará como período de transição, os preços a implementar pelos CTT deverão respeitar uma variação média anual máxima de 6,80%, que considera a queda do tráfego observada nos primeiros nove meses de 2021 e a variação do Índice de Preços ao Consumidor para a classe de despesas de Transportes, conforme divulgada pelo INE para o mês de outubro de 2021.

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

- Os critérios de qualidade passam a ser aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, igualmente para períodos de três anos, seguindo um conjunto de orientações claras: garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes da União Europeia e a importância relativa dos serviços postais que integram o SPU, e tendo em linha de conta os valores médios dos países da União Europeia, aplicáveis para cada indicador;
- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 vigorarão até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho; enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, designadamente em 2022, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais
- Na eventualidade de incumprimento dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência.

3. Densidade da rede postal:

- Mantém-se o procedimento de definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, o qual prevê a decisão pela ANACOM mediante proposta dos CTT;
- Mantém-se em vigor os critérios atuais de definição de objetivos, com a obrigação adicional de garantir a existência de uma estação de correio por cada concelho, situação que já se verifica, após a reabertura de estações em sedes de concelho concluída voluntariamente pela Sociedade.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados à concessionária apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

Mantendo-se a situação de emergência de saúde pública de âmbito internacional, derivada da pandemia de COVID-19, Portugal permaneceu em estado de emergência até 30.04.2021, ao que se sucedeu a declaração de situação de calamidade, estando em vigor, desde 19.02.2022, a situação de alerta que se prolongará até 22.03.2022. Tal como no ano anterior, e ao abrigo da cláusula de força

maior do contrato de concessão, os CTT continuam a implementar as normas de saúde pública emanadas das autoridades competentes, bem como a adotar as medidas complementares necessárias e adequadas para proteger trabalhadores(as) e utilizadores(as), e a assegurar o funcionamento e continuidade dos serviços postais. Os CTT continuam a reportar periodicamente o estado da situação da rede postal ao Governo, na qualidade de contraparte no contrato, e à ANACOM, a autoridade reguladora responsável pela fiscalização da prestação do SPU, até 21 de fevereiro de 2022. Por deliberação de 28 de outubro de 2021 a ANACOM deferiu o pedido dos CTT relativamente à dedução dos registos, em todos os fluxos nacionais, afetados diretamente pela pandemia de COVID-19 para efeitos de cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) do ano de 2021.

A proposta de preços do SPU apresentada pelos CTT em 17 de fevereiro de 2021 foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 25 de março de 2021⁸⁶. Os preços subjacentes à referida proposta, cumprindo os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 01 de abril de 2021. Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 1,35%, não incluindo a oferta do SPU a remetentes de envios em quantidade, aos quais se aplica o regime de preços especiais.

Os preços especiais dos serviços postais que integram a oferta do SPU aplicáveis a remetentes de envios em quantidade foram também atualizados⁸⁷ em 01 de abril de 2021, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 25 de março de 2021. As atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 1,72% para o ano de 2021, refletindo também o efeito da atualização dos preços dos serviços reservados (serviços de citações e notificações postais) e dos preços especiais do correio em quantidade.

A 24 de junho de 2021 a ANACOM determinou a taxa de custo de capital a ter em conta nos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT em 2021, a qual foi fixada em 7,4712%, nos termos da metodologia aprovada por aquela autoridade em 2019.

Por decisão de 02 de setembro de 2021, ratificada em 6 de setembro de 2021, a ANACOM aprovou a declaração de conformidade dos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT, referente ao exercício de 2018, bem como a decisão final relativa às determinações de melhoria do sistema, na sequência da respetiva auditoria, e o relatório da audiência prévia. As determinações manter-se-ão em vigor após 2021, até à aprovação de uma nova decisão sobre esta matéria.

No que diz respeito aos processos judiciais relativos à Decisão da ANACOM referente aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do SPU, de julho de 2018, foi proferida decisão na ação arbitral intentada contra o Estado Português. A referida decisão declarou o tribunal incompetente para se pronunciar sobre o mérito dos referidos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho e a respetiva aplicação, (por preterição de litisconsórcio necessário passivo, dado que a ANACOM, entidade responsável pela decisão, não fora parte do processo); no entanto, no tocante ao pedido de compensação, o tribunal reconheceu que a decisão da ANACOM consubstanciou uma alteração anormal e impressível das circunstâncias, causando danos no valor de 1.869.482 EUR. Em 19 de janeiro de 2022, os CTT foram notificados da interposição de recurso da decisão para o Tribunal Central Administrativo Sul por parte do Estado, considerando que o tribunal arbitral se deveria ter considerado incompetente para julgar ambos os pedidos.

Nas ações administrativas intentadas contra a ANACOM, a primeira relativa à mesma decisão e a segunda relativa à deliberação de dezembro de 2018 referente aos novos procedimentos de medição a aplicar aos indicadores, não se registam desenvolvimentos relevantes. O processo relativo à proposta

⁸⁶ Nos termos dos critérios de formação de preços definidos por deliberação da ANACOM de 12.07.2018, complementada por deliberação de 05.11.2018, ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

⁸⁷ Cfr. artigo 14.º-A da Lei postal, com a redação introduzida pelo artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

de aplicação de onze multas contratuais, iniciado em 2018, no âmbito do Contrato de Concessão do SPU, com fundamento em alegados incumprimentos de obrigações resultantes do contrato, ocorridos durante os anos de 2015, 2016 e 2017, após produção adicional de prova por determinação do Concedente, aguarda ainda decisão. Em 30 de julho de 2021, a ANACOM iniciou um novo processo de contraordenação contra os CTT por quatro contraordenações relacionadas com a medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS), relativas a factos ocorridos em 2016 e 2017, parcialmente contestados na ação administrativa intentada contra a ANACOM, em março de 2019, relativa à deliberação de dezembro de 2018 referente aos novos procedimentos de medição a aplicar aos IQS. Encontra-se em curso o prazo de resposta dos CTT. Os CTT apresentaram a sua defesa escrita em 30 de Agosto de 2021. No mesmo dia 30 de Agosto de 2021, os CTT foram notificados de nova acusação por 26 contraordenações relativas a factos relacionados com o cumprimento dos objetivos de densidade da rede e oferta mínimas de serviços já abrangidos pelo processo de multas contratuais iniciado em 2018. Os CTT apresentaram a sua defesa em 27 de setembro de 2021.

Impacto da COVID-19

A deterioração da situação sanitária no início de 2021, levou a um agravamento das medidas de contenção e à introdução de um novo confinamento geral em Portugal, que conduziu a uma quebra generalizada da atividade económica no primeiro trimestre de 2021. O impacto negativo concentrou-se, sobretudo, no consumo privado e nas exportações de serviços, em particular no setor do turismo.

No entanto, esta quebra, revelou-se mais moderada do que no primeiro confinamento geral, em virtude de uma maior resiliência da atividade económica, fruto da adaptação por parte de famílias e empresas às medidas restritivas.

No segundo e terceiros trimestres, a situação económica demonstrou uma evolução bastante positiva com o levantamento gradual das medidas de contenção, cujo processo de reposição à normalidade foi inicialmente influenciado pelo surgimento de novas estirpes do vírus COVID-19. No entanto, a disseminação generalizada da vacinação permitiu, no final do terceiro trimestre, um aceleração do levantamento destas medidas de restrição.

A informação disponível para o quarto trimestre aponta para a continuação da recuperação da atividade económica. As exportações, especialmente de serviços, e as componentes da procura interna contribuem para este crescimento.

Nos próximos anos, o Banco de Portugal projeta um crescimento da economia portuguesa de 4,8% em 2021 e de 5,8% em 2022, seguido de um ritmo de expansão mais moderado em 2023 e 2024, 3,1% e 2,0%, respetivamente. Salienta-se que estas estimativas foram efetuadas antes dos mais recentes desenvolvimentos do leste europeu. Tem-se, também, assistido atualmente a problemas nas cadeias de fornecimento globais, causadas pelas restrições anteriormente impostas relacionadas com a pandemia COVID-19. Adicionalmente, assume-se que estas perturbações, que se têm refletido na escassez de matérias-primas e outros bens e num aumento dos seus custos, se dissipam a partir da segunda metade de 2022.

A expectativa de recuperação económica mundial para 2022 poderá ser condicionada pelos últimos desenvolvimentos internacionais na Ucrânia, prejudicando a confiança económica e em particular as perspetivas de inflação no futuro próximo, especialmente impactada pela valorização de bens energéticos. A taxa de inflação deverá manter-se alta, sendo particularmente incerta a reação dos Bancos Centrais face à possibilidade de um cenário de estagflação.

Não obstante, durante o ano de 2021, a pandemia COVID-19 continuou a afetar consumidores e empresas. No entanto, o Grupo manteve a sua atividade em funcionamento, procurando simultaneamente preservar o valor dos serviços tradicionais e continuando a apostar nos negócios ligados às plataformas digitais e e-commerce. No período findo a 31 de dezembro 2021 assistiu-se a

um crescimento dos rendimentos operacionais e EBIT, impulsionados sobretudo pelo desempenho do negócio Expresso e Encomendas, seguido do Banco CTT, dos Serviços Financeiros e Retalho e do Correio.

No contexto de pandemia o Grupo continuou a efetuar as seguintes análises adicionais:

- a. No âmbito das moratórias públicas (Decreto-Lei 10-J/2020 e Decreto-Lei 26/2020): A 31 de dezembro de 2021 não existiam moratórias vivas. Do total de moratórias terminadas, existem cerca de 3,5 milhões de euros com atrasos superiores a 30 dias, que representam cerca de 5,4% do total de moratórias privadas terminadas em 31 de dezembro de 2021.
- b. Análise da existência de indícios adicionais de imparidade decorrentes dos impactos da COVID-19 nos resultados dos vários negócios do Grupo, de acordo com as atuais previsões, que poderiam indiciar a existência de imparidade do goodwill e de outros ativos não correntes, nomeadamente ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, não tendo sido identificadas imparidades adicionais a reconhecer;
- c. Revisão da existência de contratos onerosos devido à situação atual, não tendo sido identificados contratos que devessem ser considerados como contratos onerosos;
- d. Monitorização da evolução do cumprimento dos *covenants* dos financiamentos, não tendo identificado situações de incumprimento.

Apesar de se manter a incerteza quanto à evolução da pandemia e aos seus efeitos sobre a economia e os negócios do Grupo, é entendimento do Conselho de Administração que face à sua situação financeira e liquidez, o Grupo ultrapassará os impactos negativos desta crise, sem estar em causa a continuidade do negócio. A gestão irá continuar a monitorizar a evolução desta ameaça e as suas implicações no negócio e facultar toda a informação necessária para os seus stakeholders.

57. Eventos subsequentes

Foi publicado o Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 07 de fevereiro de 2022 que aprovou o diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal. O novo contrato de concessão entrou em vigor em 8 de fevereiro de 2022. Destes documentos resulta um novo enquadramento, que melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação.

A 13 de janeiro de 2022, a participação na Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A., (Dott), foi alienada à Worten - Equipamentos para o Lar, S.A.. A alienação da participação no Dott, constituído como um catalisador de *e-commerce* com o objetivo de promover a digitalização das empresas e entrada no comércio eletrónico, surge no âmbito do reforço da parceria entre os CTT e Worten na área do comércio eletrónico. As duas empresas estão a trabalhar no aprofundamento da sua parceria a nível ibérico, em áreas como *instant delivery*, múltiplos fluxos de distribuição de encomendas de *e-commerce* e também logística, incluindo *fulfilment* para os *sellers* do *marketplace* da Worten, de forma a maximizar o crescimento dos respetivos negócios.

A 18 de janeiro 2022 os CTT foram notificados da ação intentada contra a empresa pelas sociedades Vasp Premium – Entrega Personalizada de Publicações, LDA. (Vasp) e Iberomail – Correio Internacional, S.A., (Iberomail) junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão. A ação pede a condenação dos CTT por abuso de posição dominante, em particular pela recusa de acesso à sua rede de serviço postal, desde 2012 até ao momento em que cesse a legada conduta ilegal. É

ainda formulado um pedido de indemnização de valor estimado entre 69.5 milhões de Euros e 158 milhões de euros pela Vasp e entre 9.5 milhões de Euros e 31 milhões de Euros pela Iberomail, a apurar no decurso do processo e a condenação dos CTT a cessar imediatamente as práticas anti-concorrenciais, dando acesso à Vasp e à Iberomail à sua rede de distribuição postal para os produtos, nos pontos de acesso e no modo que aquelas empresas pretendem, ou nas condições que o Tribunal entenda necessárias para que a oferta de acesso seja, no entender daquelas empresas viável. Neste contexto, importa recordar que, na sequência da denúncia da VASP à Autoridade da Concorrência em 21 de novembro de 2014, o processo então iniciado foi objeto de uma decisão de arquivamento, com imposição de compromissos em 5 de julho de 2018. Os CTT pautam-se pelas melhores práticas de atuação no mercado e consideram o pedido totalmente infundado. Encontra-se a decorrer o prazo para contestação.

Em 16 de Março de 2022, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à AG de 2022 o pagamento de um dividendo de 12 cêntimos de Euro por ação. Esta proposta representa uma rentabilidade de dividendo de aproximadamente 2,6% e um rácio de payout de aproximadamente 47,3%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT e termos e condições legais e regularmente aplicáveis.

Em simultâneo, os CTT anunciaram ainda ter sido deliberado pelo Conselho de Administração a implementação de um programa de recompra de ações no montante global de 18 M€, equivalente 2,7% da capitalização bolsista dos CTT à data. Este programa, a implementar até final de 2022, tem como objetivos (1) a recompra de um máximo de até 4,65 milhões de ações, representativas de até um máximo de 2.325.000 Euros, que corresponde a 3,1% do capital social, e (2) a redução de até ao mesmo montante do capital social mediante extinção das ações próprias adquiridas.

Os recentes acontecimentos geopolíticos na Ucrânia, as ações militares tomadas pela Rússia e a resposta de vários países, nomeadamente Europeus e dos Estados Unidos, sob a forma de sanções económicas, poderão afetar os mercados globais, as cadeias logísticas e a evolução económica em geral. Trata-se de um evento subsequente não ajustável e embora os CTT não tenham exposição direta a entidades russas, o conflito poderá também ter impactos indiretos para o Grupo que, à presente data, não são possíveis de estimar com razoável grau de confiança.

Com exceção do acima mencionado, após 31 de dezembro de 2021 e até à presente data, não ocorreu qualquer facto relevante, considerado material, para a atividade do **Grupo** e da **Empresa** que não tenha sido divulgado no anexo às demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A large, solid red geometric shape, resembling a triangle or a trapezoid, is positioned in the upper left and center of the page. It has a sharp point at the top left and a diagonal edge extending towards the bottom right.

08

A thick yellow line forms a large, open geometric shape that starts from the left edge, goes up and right, then down and right, and finally up and right towards the bottom right corner.

**Declaração
de conformidade**

8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Para efeitos do disposto na alínea c) do número 1 do artigo 245.º atualmente alínea c) do número 1 do artigo 29.º-G do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT”), abaixo identificados, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, o relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas (i) foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, e (ii) expõem fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no perímetro de consolidação e (iii) contêm uma descrição dos principais riscos com que os CTT se defrontam na sua atividade.

Lisboa, 16 de março de 2022

O Conselho de Administração

Presidente (Não Executivo) do Conselho de Administração

Raul Catarino Galamba de Oliveira

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO)

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CFO)

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (COO)

João Miguel Gaspar da Silva

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

Steven Duncan Wood

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Jürgen Schröder

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

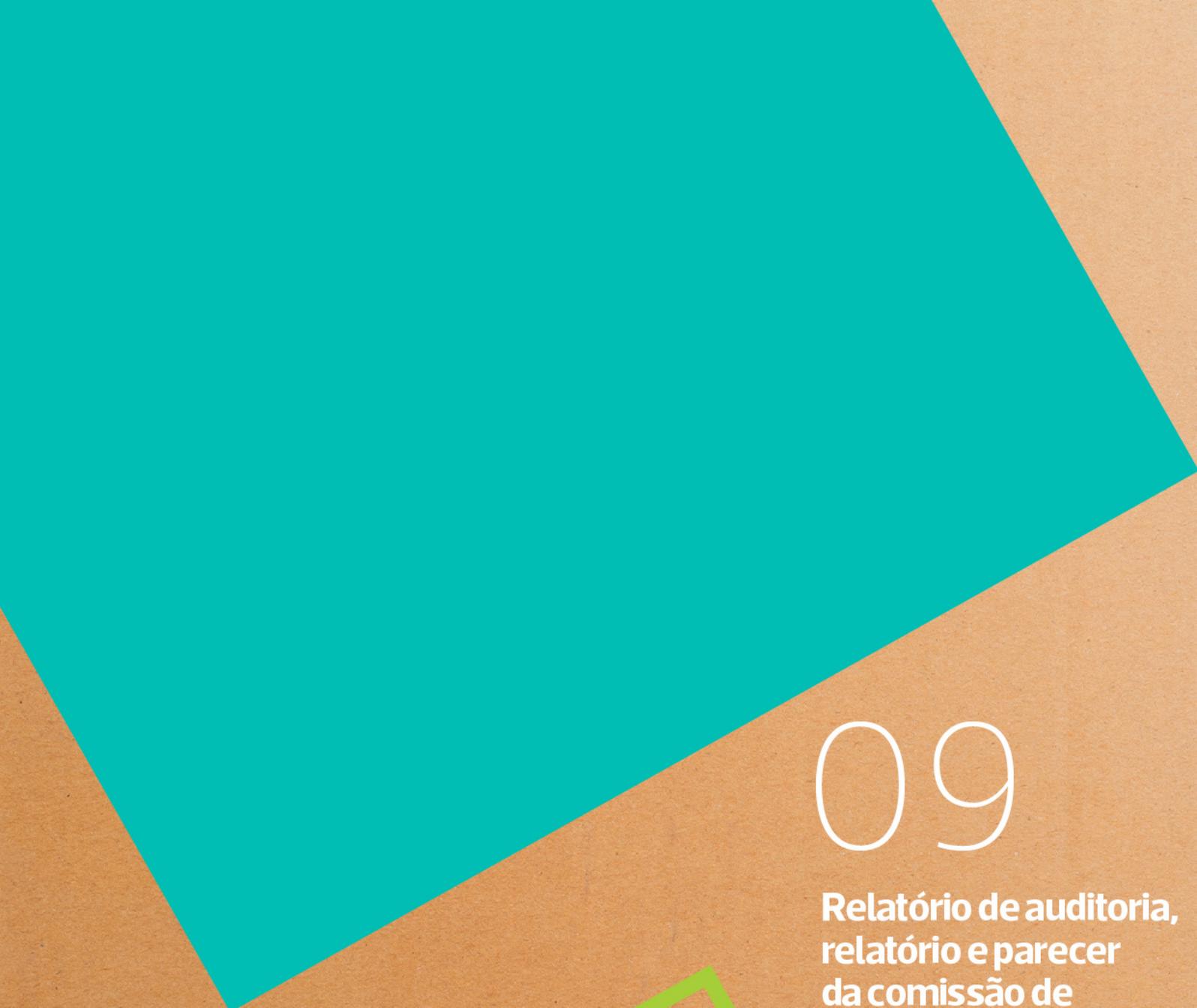
Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

María del Carmen Gil Marín

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

Susanne Ruoff

A large teal triangle is positioned in the upper left corner of the page, pointing downwards and to the right.

09

A thick green line starts from the left edge of the page, rises to a peak, and then descends towards the bottom right corner.

**Relatório de auditoria,
relatório e parecer
da comissão de
auditoria e relatório
independente de
garantia de fiabilidade**

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (o Grupo), que compreendem a Demonstração Consolidada da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2021 (que evidencia um total de 3.585.198.598 euros e um total de capital próprio de 174.546.069 euros, incluindo um resultado líquido de 38.591.303 euros), a Demonstração Consolidada dos Resultados por Naturezas, a Demonstração Consolidada do Rendimento Integral, a Demonstração Consolidada das Alterações no Capital Próprio e a Demonstração Consolidada de Fluxos de Caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras consolidadas que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2021 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas" abaixo. Somos independentes das entidades que compõem o Grupo nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. Reconhecimento do rédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2021, as demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 758 milhões de euros de vendas e serviços prestados, dos quais 741 milhões de euros referentes aos segmentos de negócio Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho (nota 4).	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none">Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado aos segmentos de negócio Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho;Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;



Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>O reconhecimento do rédito associado a estes segmentos de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido na nota 2.23 das demonstrações financeiras consolidadas.</p> <p>Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na plenitude, com exatidão e no período contabilístico adequado.</p> <p>Tendo em consideração a materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho, desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento; ▶ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para os segmentos de negócio de Correios, Expresso & Encomendas e Serviços Financeiros & Retalho; ▶ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício; ▶ Realização de testes de detalhe ao corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2021; e ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de contas a receber. <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.23 e 4 das notas às demonstrações financeiras consolidadas.</p>

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>Em 31 de dezembro de 2021, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 282 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 32).</p> <p>Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.21,</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados; ▶ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior; ▶ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2021 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos os nossos especialistas em atuariado; ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2021;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

2.30 e 32 das demonstrações financeiras consolidadas.

A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

- ▶ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e
- ▶ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da respetiva declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2021.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.21, 2.30 e 32 das notas às demonstrações financeiras consolidadas.

3. Recuperabilidade do Goodwill da 321 Crédito S.A.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Em 31 de dezembro de 2021, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam Goodwill de 81 milhões de euros, dos quais 61 milhões de euros decorrentes da aquisição de controlo da subsidiária 321 Crédito, S.A. em maio de 2019 (nota 9).

A análise de recuperabilidade do Goodwill requer a definição por parte do Órgão de Gestão de um conjunto de estimativas e pressupostos assentes em previsões económicas e de mercado, nomeadamente as que se relacionam com a projeção dos cash-flows futuros, quotas de mercado, evolução de margens e taxas de desconto.

A materialidade dos montantes em causa e o grau de julgamento associado à avaliação da recuperabilidade do Goodwill requerem a definição de estimativas e pressupostos complexos por parte do Órgão de Gestão, num ambiente de constante volatilidade e crescente aumento de incerteza decorrente dos impactos macroeconómicos da pandemia COVID-19, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendemos e avaliamos o processo de definição das unidades geradoras de caixa do Grupo, através da realização de reuniões com o Órgão de Gestão a fim de identificar as metodologias e os principais pressupostos considerados;
- ▶ Obtivemos o entendimento dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de apuramento do valor recuperável da unidade geradora de caixa;
- ▶ Testámos a exatidão aritmética e a plenitude dos modelos utilizados nos testes de imparidade preparados pela Gestão;
- ▶ Avaliamos, com o apoio de especialistas internos, a razoabilidade dos pressupostos que apresentam maior sensibilidade e julgamento na determinação do valor recuperável, nomeadamente, taxa de desconto, taxa de crescimento na perpetuidade e distribuição de dividendos;
- ▶ Realizámos a conciliação dos fluxos de caixas futuros com os orçamentos e planos aprovados e indicadores financeiros de 2021, assim como uma aferição da razoabilidade das estimativas através de uma análise retrospectiva do real versus orçamentado;
- ▶ Avaliamos as análises de sensibilidade sobre os pressupostos do modelo de imparidade.

Adicionalmente, verificámos as divulgações apresentadas na nota 2.9, e 9 das demonstrações financeiras consolidadas.

4. Apuramento de perdas por imparidade no crédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>A rúbrica de crédito a clientes bancários, tal como descrito na Nota 20 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas, em 31 de dezembro de 2021, apresenta um montante de 1.542 milhões de euros, correspondente a crédito a clientes bancários, líquido de imparidade (Notas 25 e 45) que ascende ao montante de 31,1 milhões de euros em 31 de dezembro de 2021. O detalhe da imparidade para crédito a clientes bancários e as políticas contabilísticas, metodologias, conceitos e pressupostos utilizados são divulgados nas notas às demonstrações financeiras consolidadas (Notas 2.11 e 2.17).</p> <p>A imparidade para crédito a clientes representa a melhor estimativa do órgão de gestão sobre a perda esperada da carteira de crédito a clientes. Para o cálculo desta estimativa, o órgão de gestão efetuou julgamentos críticos como sejam a avaliação do modelo de negócio, a avaliação do aumento significativo do risco de crédito, a classificação de exposições em incumprimento, a definição de grupo de ativos com características de risco de crédito semelhantes e a utilização de modelos e parâmetros. Estes parâmetros são apurados com base em indicadores históricos, quando disponíveis ou benchmarks, nos restantes casos. Para exposições relevantes em base individual, a imparidade é determinada tendo por base julgamentos de especialistas na avaliação de risco de crédito.</p> <p>Para além da complexidade dos modelos de quantificação de perdas por imparidade da carteira de crédito ("modelos"), a sua utilização requer o tratamento de um volume significativo de dados, cuja disponibilidade e qualidade pode não ser adequada.</p> <p>Adicionalmente, os efeitos da pandemia COVID-19 poderão não estar totalmente ultrapassados, nem integralmente materializados, sendo ainda incerta a sua extensão total. Neste sentido, o registo da imparidade de crédito deve ponderar os potenciais impactos na qualidade dos ativos.</p> <p>Em face do grau de subjetividade e complexidade envolvida, a utilização de abordagens, modelos ou pressupostos alternativos pode ter um impacto material no</p>	<p>A nossa abordagem de auditoria para a imparidade para crédito a clientes incluiu (i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida e (ii) uma resposta específica que se traduziu no desenho, e subsequente execução, de procedimentos de auditoria que incluíram, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ obtenção do entendimento, apreciação da conceção e teste à eficácia operacional dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de quantificação das perdas por imparidade para crédito a clientes; ▶ realização de testes de revisão analítica sobre a evolução do saldo da imparidade para crédito a clientes, comparando-o com o período homólogo e com as expectativas formadas, dos quais são de destacar o entendimento das variações ocorridas na carteira de crédito e alterações dos pressupostos e metodologias de imparidade; ▶ leitura das atas do Comité de Capital e Risco e do Comité de Risco Global e da correspondência com o Banco de Portugal; ▶ obtenção do entendimento e apreciação do desenho do modelo de cálculo da perda esperada, teste do cálculo, comparação da informação usada no modelo com dados fonte, através das reconciliações preparadas pelo Banco, análise dos pressupostos usados para suprir lacunas nos dados, comparação dos parâmetros usados com os resultados dos modelos de estimação e comparação dos resultados dos modelos com os valores registados nas demonstrações financeiras; ▶ com o apoio de especialistas realizamos testes à razoabilidade dos parâmetros utilizados no cálculo da imparidade, destacando-se os seguintes procedimentos realizados: <ol style="list-style-type: none"> i) entendimento da metodologia formalizada e aprovada pelo órgão de gestão e comparação com a efetivamente utilizada; ii) entendimento das alterações aos modelos utilizados pelo Banco para determinar os parâmetros usados no cálculo da perda esperada e dos resultados nos parâmetros; iii) numa base de amostragem, comparação dos dados utilizados no apuramento dos parâmetros de risco com informação de fonte; iv) inquirições aos especialistas do Banco responsáveis pelos modelos e inspeção dos relatórios da auditoria interna e reguladores; e v) inspeção dos relatórios com os resultados da avaliação operacional do modelo (back-testing); ▶ teste à razoabilidade dos ajustamentos realizados ao modelo e fora do modelo, em particular aqueles para responder às áreas de julgamento adicionais resultantes dos efeitos da pandemia COVID-19, nomeadamente fim das moratórias e

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

valor da imparidade estimada, o que, juntamente com a materialidade do seu valor, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

entendimento do processo de gestão associado a esses ajustamentos; e

- análise das divulgações incluídas nas notas às demonstrações financeiras consolidadas, tendo por base os requisitos das normas internacionais de relato financeiro e os registos contabilísticos.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira consolidada, o desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do Relatório Consolidado de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira consolidada e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras consolidadas isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;

- ▶ obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- ▶ avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- ▶ concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- ▶ avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- ▶ obtemos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou atividades dentro do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- ▶ comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- ▶ das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- ▶ declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório Consolidado de Gestão com as demonstrações financeiras consolidadas, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira consolidada e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório Consolidado de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório Consolidado de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira consolidada incluída no Relatório Consolidado de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 29-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo incluiu no seu Relatório Consolidado de Gestão a demonstração não financeira consolidada prevista no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Sobre a relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que o Grupo incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores de CTT - Correios de Portugal, S.A (Entidade-mãe do Grupo) pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização do Grupo em 15 de março de 2022;
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria; e
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos ao Grupo os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021;

- o Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021;
- o Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a Informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
- o Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno de CTT - Correios de Portugal, S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo no que respeita à emissão e pagamento de vales postais (nacionais e internacionais) nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- o Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno do Banco CTT, S.A., da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. e da Payshop (Portugal), S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- o Avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.; e
- o Verificação das faturas para pagamento a fornecedores da Corre - Correio Expresso de Moçambique, S.A..

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros:

- ▶ a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido; e
- ▶ a identificação e avaliação dos riscos de distorção material associados à marcação das informações das demonstrações financeiras consolidadas, em formato XBRL utilizando a tecnologia iXBRL. Esta avaliação baseou-se na compreensão do processo implementado pelo Grupo para marcar a informação.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Lisboa, 16 de março de 2022

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (a Entidade), que compreendem a Demonstração Individual da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2021 (que evidencia um total de 1.036.085.335 euros e um total de capital próprio de 173.310.807 euros, incluindo um resultado líquido de 37.680.272 euros), a Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas, a Demonstração Individual do Rendimento Integral, a Demonstração Individual das Alterações no Capital Próprio e a Demonstração Individual de Fluxos de Caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2021 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. Reconhecimento do rédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>Em 31 de dezembro de 2021, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 475 milhões de euros de vendas e serviços prestados, referentes aos segmentos de negócio Correios e Serviços Financeiros & Retalho (nota 40).</p> <p>O reconhecimento do rédito associado a estes segmentos de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do</p>	<p>A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none">Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado aos segmentos de negócio Correios e Serviços Financeiros & Retalho;Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho,

4

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido nas notas 2.23 das demonstrações financeiras individuais.

Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na totalidade, com exatidão e no período adequado.

Tendo em consideração a materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento;

- ▶ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para os segmentos de negócio de Correios e Serviços Financeiros & Retalho;
- ▶ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício;
- ▶ Realização de procedimentos de corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2021; e
- ▶ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de contas a receber.

Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.23 e 40 das notas às demonstrações financeiras individuais.

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Em 31 de dezembro de 2021, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 280 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 32).

Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.21, 2.30 e 32 das demonstrações financeiras individuais.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

- ▶ Entendimento e avaliação do desenho e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados;
- ▶ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior;
- ▶ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2021 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos especialistas em atuariado;
- ▶ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2021;
- ▶ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
<p>A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.</p>	<ul style="list-style-type: none">▶ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da respetiva declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2021. <p>Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.21, 2.30 e 32 das notas às demonstrações financeiras individuais.</p>

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- ▶ preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- ▶ elaboração do Relatório de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- ▶ criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- ▶ adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- ▶ avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- ▶ identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- ▶ obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;

- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluimos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório de Gestão com as demonstrações financeiras, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira incluída no Relatório de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis à Entidade nos termos do artigo 29-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que a Entidade incluiu no seu Relatório de Gestão a demonstração não financeira prevista no artigo 66-B do Código das Sociedades Comerciais.

Sobre o relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que a Entidade incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores da Entidade pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023.
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização da Entidade em 15 de março de 2022;
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 5 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria; e
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos à Entidade e às entidades sob o seu controlo, os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021;
 - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021;

- o Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade de CTT - Correios de Portugal, S.A.;
- o Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno de CTT - Correios de Portugal, S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo no que respeita à emissão e pagamento de vales postais (nacionais e internacionais) nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- o Avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno do Banco CTT, S.A., da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. e da Payshop (Portugal), S.A., em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, nos termos previstos no Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal;
- o Avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.; e
- o Verificação das faturas para pagamento a fornecedores da Corre - Correio Expresso de Moçambique, S.A..

Lisboa, 16 de março de 2022

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

COMISSÃO DE AUDITORIA

Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria – Exercício de 2021 –

Nos termos do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 423.º-F do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”) e do n.º 5 do artigo 7.º do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria (“CAUD” ou “Comissão”) dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Sociedade”), vem a CAUD:

- i. Apresentar o seu relatório de atividades de fiscalização realizadas durante o exercício de 2021;
- ii. Dar o seu parecer sobre o relatório de gestão, o relatório de governo societário, a informação não financeira, as contas consolidadas e individuais dos CTT e a proposta de aplicação de resultados, apresentados pelo Conselho de Administração (“CA”) e constantes do Relatório Integrado do exercício findo em 31 de dezembro de 2021; e
- iii. Divulgar a declaração de conformidade sobre o Relatório Integrado nos termos do n.º 1, alínea c) do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários (“CVM”), atualmente n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G, na sequência das alterações introduzidas ao CVM pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro.

Relatório anual de Atividades da Comissão de Auditoria

1. Introdução

Os CTT adotam o modelo de governo de cariz anglo-saxónico, o qual integra o CA, como órgão de administração da Sociedade, a CAUD e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), como responsáveis pela fiscalização e controlo.

A CAUD eleita na Assembleia Geral (“AG”) de 29 de abril de 2020, para o mandato 2020/2022, é constituída pelos seguintes Administradores não executivos:

- Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente);
- Steven Duncan Wood (Vogal); e
- María del Carmen Gil Marín (Vogal).

COMISSÃO DE AUDITORIA

Nos termos dos critérios definidos no n.º 5 do artigo 414.º do CSC, no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento da CMVM n.º 4/2013 sobre Governo das Sociedades, na recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades de 2018 do Instituto Português de Corporate Governance revisto em 2020 (“CGS 2018 revisto em 2020”) e nas *Guidelines* do *Institutional Shareholder Services* (ISS), a maioria dos membros da CAUD eleitos pela Assembleia Geral realizada em 29 de abril de 2020 é independente.

Os três Administradores que compõem a CAUD observam os critérios de compatibilidade para o exercício das suas funções, aferidos de acordo com a definição prevista no artigo 414.º-A por remissão do n.º 3 do artigo 423.º-B do CSC, bem como os requisitos de composição exigidos pelo n.º 2 do artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro (Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria), alterada pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro.

2. Atividade Desenvolvida

Durante o exercício de 2021, a CAUD realizou um total de catorze reuniões, em que se verificou uma participação de 100% dos seus membros.

Nas reuniões, a convite da CAUD, participaram, sempre que oportuno, membros da Comissão Executiva (“CE”) dos CTT, designadamente o *Chief Financial Officer*, o ROC, os Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo, Auditoria e Qualidade, Jurídica e Secretaria-Geral, Pessoas e Cultura, Tecnologia e Informação, e os responsáveis pelo Gabinete de Relações com Investidores e pelos departamentos de Contabilidade e de *Compliance*, assim como o Presidente da Comissão de Auditoria, o *Chief Executive Officer* e o *Chief Financial Officer* do Banco CTT.

Com o objetivo de assegurar o pleno cumprimento das competências que lhe são legal e estatutariamente atribuídas e que constam do seu regulamento, a Comissão realizou diversas atividades e diligências, com destaque para as a seguir elencadas em cada uma das suas principais áreas de intervenção:

- **Acompanhar o funcionamento da Sociedade e zelar pela observância da lei, regulamentos e estatutos**

O acompanhamento regular da atividade e da evolução dos negócios da Sociedade e das suas subsidiárias, em particular as decisões de fundamental importância para os CTT, designadamente no que respeita às linhas estratégicas e fatores de risco associados, bem como o acompanhamento do quadro legal, estatutário e regulamentar que lhe é aplicável,

COMISSÃO DE AUDITORIA

foi realizado por esta Comissão através de: **(i)** Participação dos seus membros nas reuniões de CA; **(ii)** Contactos com a CE ou com os seus membros; **(iii)** Contactos e reuniões com os responsáveis pelas competentes Direções, Gabinetes e departamentos da Sociedade; **(iv)** Reuniões com o ROC dos CTT, a KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. ("KPMG") e Ernst & Young, Audit & Associados - SROC, S.A. ("EY"), tendo em conta o período de mandato de cada um; **(v)** Análise da documentação distribuída para apoio aos respetivos trabalhos e informações e esclarecimentos às questões que esta análise suscitou; e **(vi)** Verificação da adequação dos Regulamentos da Comissão de Auditoria, da Prestação de Serviços pelo ROC, dos Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) e da Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses, à legislação em vigor e aos fins a que se destinam.

No desempenho das suas funções, a Comissão não se deparou com quaisquer constrangimentos ou limitações à sua atuação.

- **Fiscalizar a qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas**

No âmbito das competências constantes das alíneas c) a f) do n.º 1 do artigo 423.º-F do CSC e das alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 3.º do Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria, em particular para efeitos de supervisão do cumprimento das políticas, critérios e práticas contabilísticas e da fiabilidade da informação financeira, foram desenvolvidas designadamente as seguintes atividades: **(i)** Acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira e avaliação das políticas e normas contabilísticas e alteração às mesmas, supervisionando o seu cumprimento, as estimativas e julgamentos, os procedimentos e os critérios valorimétricos utilizados, de modo a assegurar a sua aplicação consistente entre exercícios; **(ii)** Apreciação do cumprimento do orçamento anual; **(iii)** Análise das demonstrações financeiras trimestrais, semestrais e anuais dos CTT, a nível individual e consolidado; **(iv)** Análise dos Relatórios e Contas anuais das empresas subsidiárias; e **(v)** Análise dos Relatórios Integrados semestral e anual, com emissão de parecer sobre o Relatório Integrado anual e proposta de aplicação de resultados.

COMISSÃO DE AUDITORIA

- **Supervisionar o sistema de controlo interno, incluindo auditoria interna, compliance e gestão de risco da atividade**

No papel de fiscalização da eficácia do sistema de controlo interno, nas suas componentes de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, bem como de avaliação da sua adequação e funcionamento e dos respetivos procedimentos, há a realçar o/a: **(i)** Acompanhamento da atividade desenvolvida pela Direção de Auditoria e Qualidade nas vertentes de auditoria interna e *compliance* e do cumprimento do respetivo Plano de Atividades; **(ii)** Acompanhamento da política e do modelo de governação do risco; **(iii)** Apreciação dos sistemas de controlo interno a nível da prevenção e combate ao branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e da cibersegurança nos sistemas da informação financeira; **(iv)** Acompanhamento da evolução das principais ações litigiosas existentes com trabalhadores e com terceiros; **(v)** Apreciação à posteriori das transações com partes relacionadas que lhe foram submetidas, nos termos definidos no respetivo regulamento, não tendo chegado ao conhecimento desta Comissão quaisquer transações comerciais com partes relacionadas que carecessem do seu parecer prévio; e **(vi)** Apreciação das reclamações recebidas, não se classificando nenhuma como irregularidade abrangida pelo Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (*whistleblowing*).

- **Supervisionar a execução das funções desempenhadas pelo Revisor Oficial de Contas**

No exercício de 2021 há a destacar o facto de a EY ter iniciado as suas funções como ROC dos CTT para o mandato 2021/2023, para o qual havia sido designada na AG dos CTT de 29 de abril de 2020, tendo a KPMG cumprido com as suas responsabilidades em matéria de revisão legal de contas e de certificação legal das contas com referência ao exercício de 2020, nos termos usuais, até ao término deste processo com aprovação dos documentos de prestação de contas referentes ao exercício findo em 2020 na AG dos CTT realizada a 21 de abril de 2021.

Em termos de acompanhamento e monitorização do ROC dos CTT e de fiscalização do cumprimento das respetivas regras de independência que a lei e os regulamentos aplicáveis impõem, bem como do seu trabalho de revisão de contas, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas por esta Comissão, na sua qualidade de interlocutor principal: **(i)** Análise das Certificações Legal das Contas às Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais e do Relatório Adicional anual, e análise do Relatório de Revisão

COMISSÃO DE AUDITORIA

Limitada às Demonstrações Financeiras consolidadas intercalares; **(ii)** Análise e discussão com o ROC sobre o seu plano anual de trabalhos e níveis de materialidade utilizados para a revisão legal de contas, políticas contabilísticas e acompanhamento das conclusões dos trabalhos intercalares e de revisão limitada semestral, as principais questões da auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno, bem como sobre as recomendações de aspetos de natureza contabilística e de controlo interno; **(iii)** Aprovação prévia de serviços distintos de auditoria, de modo a assegurar que estes não são serviços proibidos pela legislação da União Europeia; e **(iv)** Apreciação dos serviços prestados pelo ROC e da informação complementar recebida deste nos termos do nº 2 do artigo 78.º da Lei n.º140/2015, de 7 de setembro (Estatuto da Ordem dos ROC), alterada pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro, de modo a avaliar que não prejudicam a sua independência nem condicionam a sua opinião.

Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1, alínea c) do artigo 245.º do CVM (atualmente n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G, na sequência das alterações introduzidas ao CVM pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro), aplicável por força do n.º 1, alínea a) do artigo 8.º do Regulamento da CMVM n.º 5/2008, os membros da Comissão de Auditoria dos CTT *infra* identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação constante do Relatório Integrado relativa ao relatório de gestão, às demonstrações financeiras anuais, consolidadas e individuais, à Certificação Legal de Contas consolidadas e à Certificação Legal de Contas individuais, e aos demais documentos de prestação de contas, consolidadas e individuais, exigidos por lei ou regulamento, relativamente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021:

- i. Foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação; e
- ii. Em particular, o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, contendo nomeadamente uma descrição dos principais riscos e incertezas com que tais entidades se defrontam.

COMISSÃO DE AUDITORIA

Parecer sobre o Relatório Integrado

A CAUD examinou, como constituintes do Relatório Integrado, o relatório de gestão e as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, as quais compreendem a demonstração da posição financeira, a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração do rendimento integral, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, bem como as respetivas notas anexas.

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas pela União Europeia, em vigor em 31 de dezembro de 2021.

Como componentes do Relatório Integrado, a CAUD também analisou o relatório de governo societário, tendo em conta o estabelecido no n.º 5 do artigo 420.º do CSC, por remissão do disposto no n.º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 245.º-A do CVM (atualmente, 29.º-H, na sequência das alterações introduzidas ao CVM pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro), e a informação não financeira, nos termos dos artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC. A CAUD verificou ainda a divulgação dos indicadores chave de desempenho das atividades relacionadas com ativos ou processos associados a atividades económicas sustentáveis, em conformidade com o Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020, e o Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 da Comissão de 6 de julho de 2021.

A CAUD verificou que a apresentação das demonstrações financeiras consolidadas incluídas no Relatório Integrado do exercício de 2021 foi efetuada em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão de 17 de dezembro de 2018.

A CAUD apreciou com especial atenção as Certificações Legais das Contas emitidas pela EY em 16 de março de 2022 sobre: **(i)** a auditoria às demonstrações financeiras consolidadas e individuais aprovadas pelo Conselho de Administração, tendo verificado que expressam uma opinião favorável, sem quaisquer reservas ou ênfases, sobre estas demonstrações financeiras; e **(ii)** o cumprimento de outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao relatório de gestão, ao relatório de governo societário e à informação não financeira, as quais expressam o cumprimento dos requisitos em vigor. A CAUD observou ainda que as Certificações Legais das Contas também incluem os elementos previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014 de 16 de abril, nomeadamente, quanto às "Matérias

COMISSÃO DE AUDITORIA

Relevantes de Auditoria”, a descrição dos riscos de distorção material mais significativos e uma síntese da resposta do ROCA a esses riscos, bem como a explicação de em que medida a revisão legal de contas foi considerada eficaz na deteção de irregularidades, incluindo fraudes.

Face aos elementos mencionados e à ação por si desenvolvida, e para cumprimento do disposto na alínea g) do número 1 do artigo 423.º-F, nos números 5 e 6 do artigo 420.º, aplicáveis por remissão do disposto no n.º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 452.º, todos artigos do CSC, a Comissão de Auditoria atesta que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação que consta do Relatório Integrado dos CTT – Correios de Portugal, S.A. de 31 de dezembro de 2021 relativa ao/ à (s):

- Relatório de gestão, relatório de governo societário e informação não financeira,
- Demonstrações financeiras consolidadas e individuais,
- Certificação Legal das Contas consolidadas e Certificação Legal das Contas individuais datados de 16 de março de 2022, e
- Proposta de aplicação dos resultados,

estão de acordo com as disposições legais, estatutárias e contabilísticas aplicáveis, pelo que esta Comissão manifesta a sua concordância com os mesmos e recomenda a sua aprovação à Assembleia Geral dos CTT.

Lisboa, 16 de março de 2022

Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)

Steven Duncan Wood (Vogal)

María del Carmen Gil Marín (Vogal)

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade constante no Relatório Integrado

Ao Conselho de Administração dos
CTT – Correios de Portugal, S.A.

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. para procedermos à revisão independente da informação de sustentabilidade constante no Relatório Integrado 2021, adiante designado por “Relatório Integrado”, relativamente às atividades desenvolvidas em matéria de sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação da informação de sustentabilidade constante no Relatório Integrado bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção “Âmbito” abaixo.

Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 – Revista) – “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica” emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade sobre se a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado, identificada no Anexo IV “Índice GRI”, está isenta de distorções materialmente relevantes.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto à natureza e à tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos consistiram em:
 - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
 - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2021;
 - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
 - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
 - ▶ Verificação da conformidade da informação de sustentabilidade constante no Relatório Integrado com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 245-A, al. r) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização).

Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação identificada no parágrafo 4 acima, para o período findo em 31 de dezembro de 2021, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relatório Integrado não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo - Abrangente" tal como definido pelas *GRI Standards*, pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais e pelo artigo 245-A al. r) do Código dos Valores Mobiliários.

Lisboa, 16 de março de 2022

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n.º 1410
Registado na CMVM com o n.º 20161020

A large, bright yellow geometric shape, resembling a triangle or a trapezoid, is positioned in the upper left quadrant of the page. The background is a textured, light brown color.

10

**Apoio ao
investidor**

A thick purple line forms a large, abstract shape that spans across the lower half of the page, starting from the left edge and extending towards the right, creating a sense of movement and structure.

10. APOIO AO INVESTIDOR

GRI 102-34, 102-43, 102-44

O **Gabinete de Relações com Investidores** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento biunívoco sólido e duradouro entre, por um lado, os acionistas, investidores e analistas de *research*, a CMVM, a Euronext Lisbon e os mercados de capitais em geral, e, por outro lado, a Empresa e os seus órgãos sociais. Para tal, (i) disponibiliza atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT em termos económicos, financeiros e de governo societário, (ii) atua como porta de entrada da visão de analistas e investidores, e (iii) realiza *benchmark* do desempenho da Empresa face a outros *players* do sector. Além disso, o Gabinete de Relações com Investidores assegura a articulação proativa da estratégia da Empresa com investidores e analistas de *research* e ainda que a Empresa conhece a perceção que os mercados têm dela.

A equipa do Gabinete de Relações com Investidores é composta por 4 pessoas e dirigida por Nuno Vieira, tendo os seguintes **contactos**:

Morada: Avenida D. João II, n.º 13, 12º piso
1999-001 Lisboa
Portugal
investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087
Fax: +351 210 471 996
Website: www.ctt.pt

O **Representante para as Relações com o Mercado dos CTT** é o Administrador Executivo e CFO, Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco.

Em 2021, no âmbito da referida missão, o Gabinete de Relações com Investidores desenvolveu as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2020 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2021), emitiu 32 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais) e 13 comunicados de participações qualificadas nos CTT, bem como quatro referentes a transações de dirigentes. No total, incluindo um comunicado sobre o pagamento de dividendos, foram feitas cinquenta comunicações ao mercado durante o exercício de 2021.
- Recebeu e processou 110 *e-mails* de investidores institucionais, 52 de analistas de *research* e 100 provenientes de outros investidores e público em geral. A equipa respondeu a todos os pedidos de informação recebidos num prazo médio de 24 horas (1 dia útil), não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2021.
- Ao longo do ano, os CTT contactaram com 78 investidores em 123 reuniões realizadas na sua maioria *online* devido à pandemia de COVID-19. As referidas reuniões foram organizadas por oito corretoras distintas, e contaram com a participação de investidores institucionais e de retalho de Portugal e vários outros países europeus, como Espanha, Reino Unido, Alemanha, França e Itália, entre outros, bem como de investidores de países não europeus, casos dos EUA, Israel e África do Sul.

A 31 de dezembro de 2021, a cobertura da ação dos CTT era efetuada por seis analistas de *research*. Nessa data, o preço-alvo médio dos cinco analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 4,38€, encontrando-se a análise de *research* do Santander em revisão. Dois dos analistas tinham recomendação negativa sobre a ação, dois tinham recomendação neutra e um tinha recomendação positiva.

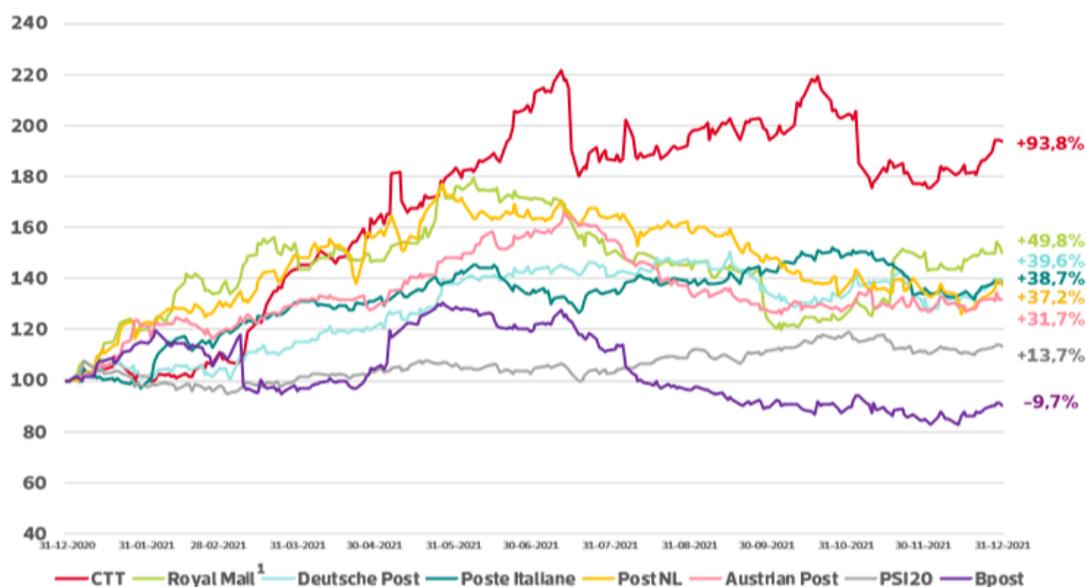
Durante o ano 2021, foram transacionadas cerca de 121 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 484 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 81% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 31 de dezembro de 2021, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 4,56€.

No ano 2021, os CTT pagaram um dividendo de 0,085€ por ação, tendo o preço da ação apreciado em 93,8%. Assim, o retorno acionista total (variação do preço da ação + dividendo (assumindo reinvestimento na ação), calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2020) foi de 98,0%. No mesmo período, o PSI 20 apreciou 13,7% e registou um retorno acionista total de 18,1%.

Os CTT tiveram o melhor desempenho no setor postal europeu em 2021 em termos de variação do preço da ação e retorno acionista total, seguindo-se o Royal Mail com uma valorização de 49,8% e tendo as dos restantes pares registado variações entre 39,8% e -9,7%.

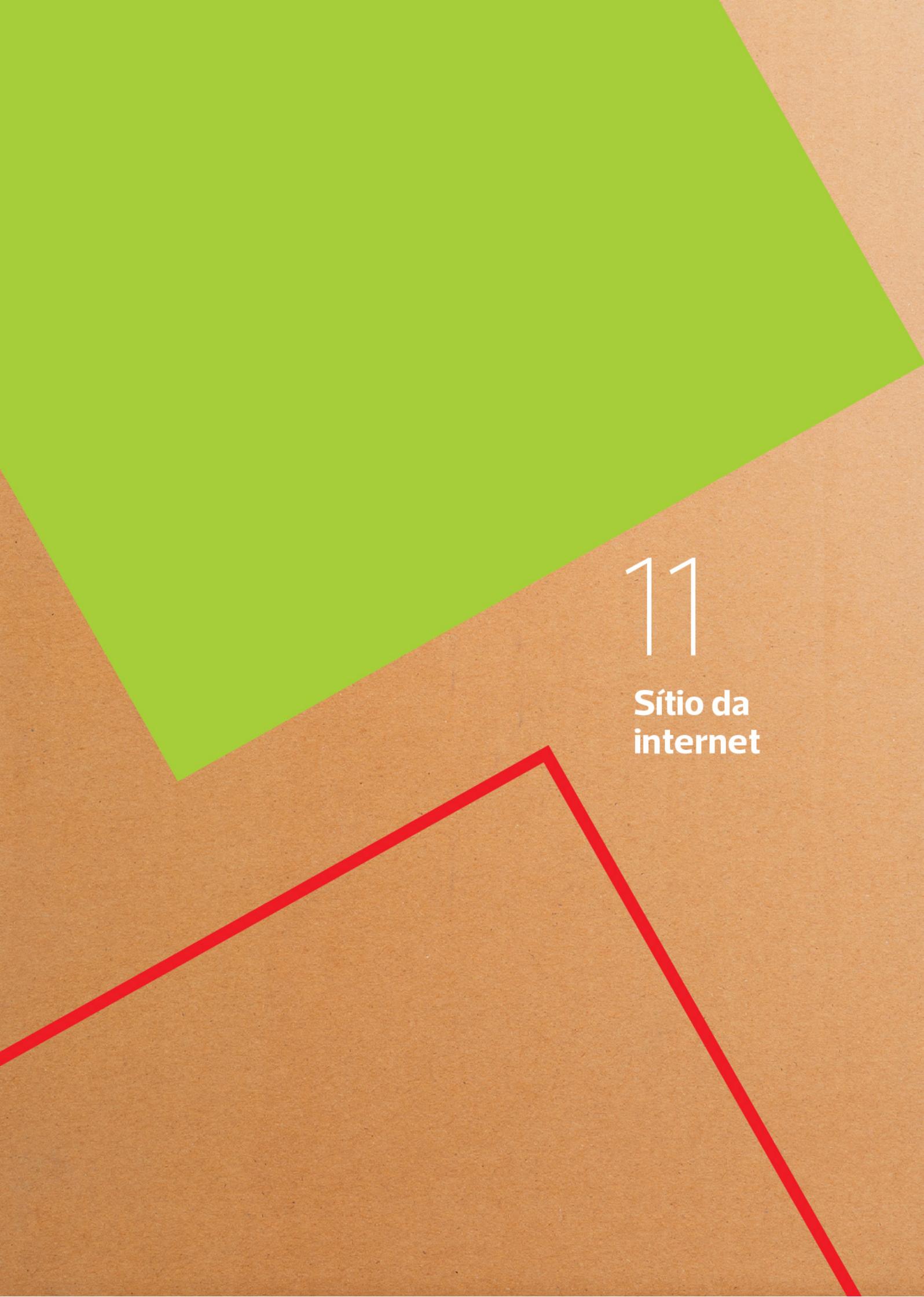
Evolução do preço da ação CTT vs. PSI 20 & setor postal europeu

(Ano 2021 - base 100 a 31 Dez 2020)



¹ Cotação da ação Royal Mail em GBP

Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2021.



11

Sítio da
internet

11. SÍTIO DA INTERNET

GRI 102-3, 102-5, 102-53

Endereço

O endereço do *website* dos CTT é o seguinte: www.ctt.pt

Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Identificação da Sociedade”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Contactos para as Relações com Investidores”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Informação financeira”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2022 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2021	16 de março de 2022*
Assembleia Geral Anual 2022	21 de abril de 2022
Resultados do 1.º Trimestre de 2022	5 de maio de 2022*
Data de ex-dividendo	18 de maio de 2022
Pagamento de dividendos	20 de maio de 2022
Resultados e Relatório Integrado Intercalar - 1.º Semestre de 2022	27 de julho de 2022*
Resultados dos 9 Meses de 2022	3 de novembro de 2022*

* Após o fecho do mercado.

Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Eventos”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Eventos”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o relato de sustentabilidade e sobre os princípios e iniciativas de sustentabilidade da empresa

O relato pode ser consultado em “Grupo CTT”, “Investidores” “Informação financeira”, “Contas Consolidadas” e informação adicional em “Grupo CTT”, “Sustentabilidade”, no website dos CTT (www.ctt.pt). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt, ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, para a Direção de Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente.



Anexo I
Curricula

ANEXO I – CURRICULA

GRI 102-24

CURRICULA DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO E DA COMISSÃO DE VENCIMENTOS

I. Membros dos órgãos de administração e fiscalização

Raul Catarino Galamba de Oliveira

Presidente do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Não Executivo e Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	21 de novembro de 1964, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1990:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1989:** Mestrado em Sistemas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-....:** Presidente (não executivo) do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro da Comissão de Ética dos CTT
- ✓ **2020-....:** Presidente da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como Assistente e Investigador em Sistemas de Controlo e Informática no Instituto Superior Técnico e na Universidade Católica Portuguesa.
- ✓ Entre 1990 e 2017 desempenhou funções na McKinsey & Company, tendo sido *Senior Partner* da área de Instituições Financeiras, *Managing Partner* de Espanha e Portugal, *Managing Partner* da prática de *Global Risk Management*, Membro do Conselho de Administração Global, Membro da Comissão de Remunerações Global, e Membro das Comissões de Avaliação e Eleição de Sócios. Desde setembro de 2017 é Diretor *Emeritus* da McKinsey & Company.
- ✓ Atualmente exerce cargos em Conselhos de Administração de diversas empresas em Portugal e Espanha, entre as quais o BBVA, José de Mello Capital e CUF (anteriormente designada José de Mello Saúde).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-....:** Administrador não executivo do Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- ✓ **2019-....:** Administrador não executivo da José de Mello Capital, S.A.
- ✓ **2017-....:** Administrador não executivo da CUF, S.A. (anteriormente designada José de Mello Saúde, S.A.)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2003-...:** Presidente do Conselho de Administração da Fundação Manuel Violante

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	12 de novembro de 1960, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2018:** IDP-C, *International Directors Programme - Certificate*, INSEAD
- ✓ **1999:** Agregação em Sistemas Inteligentes pelo IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1992:** Doutoramento em Engenharia Civil, Imperial College, Londres e equivalência ao grau de Doutor pela Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Mestrado em Engenharia de Estruturas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1983:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Presidente do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2019-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (designado para o cargo a 27 de junho de 2019)
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (foi designado para o cargo de Presidente da Comissão Executiva a 13 de maio de 2019 com efeitos a 22 de maio do mesmo ano tendo, até essa data e desde 2017, desempenhado funções como membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT)

Outros cargos internos

- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2019-....:** Membro da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2019-....:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-19:** Presidente da Comissão de Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-19:** Membro da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-19:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-19:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva na Gestmin SGPS, S.A., (agora Manuel Champalimaud SGPS, S.A.) entre 2015 e 2019 tendo, a partir de 2017 passado a integrar o Conselho de Administração dos CTT na qualidade de membro não executivo. Em 2019 foi designado Presidente da Comissão Executiva dos CTT, data a partir da qual renunciou a todos os cargos que detinha no Grupo Manuel Champalimaud.
- ✓ Nos CTT, enquanto Presidente da Comissão Executiva, tem sob a sua responsabilidade as áreas de Relações Institucionais, Estratégia e Desenvolvimento de Negócio, Auditoria e Qualidade, Comunicação (responsabilidade partilhada), Sustentabilidade, Digital, Transformação e Inovação, Jurídica e Secretaria Geral, Pessoas e Cultura (responsabilidade partilhada), Regulação e Concorrência, que acumula com o cargo de Presidente do Conselho de Administração das subsidiárias CTT Expresso - Serviços Postais e

Logística, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., HCCM Outsourcing Investment, S.A. e CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.

- ✓ Possui uma vasta experiência profissional em cargos executivos e não executivos em grandes empresas cotadas em Portugal e no Brasil, sobretudo nos setores das infraestruturas e da energia. De 2011 a 2015 foi membro do Conselho de Administração e CEO da Efacec, uma empresa industrial reconhecida pela sua inovação em equipamentos e automação no ramo da energia, na altura presente em 22 países, sendo responsável por áreas como gestão do risco, recursos humanos, comunicação, inovação e negócio internacional.
- ✓ Contemporaneamente, integrou o Conselho de Administração e a Comissão Executiva do Grupo José de Mello e foi Presidente da COTEC Portugal.
- ✓ Foi membro executivo no Conselho de Administração da Brisa durante 11 anos (na altura a operar em 5 países), sendo responsável, entre outras, pelas áreas de operações, inovação, desenvolvimento de negócio e internacional, presidindo a várias concessionárias de infraestruturas e outras participadas da Brisa.
- ✓ Entre 2000 e 2003, foi membro não executivo do Conselho de Administração da EDP, na altura a maior empresa cotada em Portugal.
- ✓ Começou a sua carreira profissional como académico, sendo Professor Catedrático do IST desde 2000. Iniciou uma licença sem vencimento de longa duração em 2002, de modo a dedicar-se ao exercício de funções a tempo inteiro em cargos de gestão empresarial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho de Administração da International Post Corporation (IPC)
- ✓ **2015-...:** Sócio-Gerente da QPDM Consulting, Lda (anteriormente S.A.; entre 2019 e 2020 exerceu o cargo de Presidente do Conselho de Administração e em 2020 passou a sócio-gerente)
- ✓ **2019-19:** Presidente do Conselho de Administração da I-Charging, Mobilidade Eléctrica, S.A.
- ✓ **2016-19:** Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A.
- ✓ **2016-19:** Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-19:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ **2016-16:** Membro do Conselho de Administração da Sogestão, S.A.
- ✓ **2014-16:** Membro do Conselho de Administração do CCB - Fundação Centro Cultural de Belém
- ✓ **2012-15:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Grupo José de Mello, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-15:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Efacec Capital, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-15:** Presidente de várias subsidiárias da Efacec: Efacec-Sistemas de Gestão (PT), Efacec Energia - Máquinas e Equipamentos Eléctricos (PT), Efacec Engenharia e Sistemas (PT), Efacec-Serviços de Manutenção e Assistência (PT), Efacec Marketing Internacional (PT), Gemp - Empreendimentos Imobiliários (PT), Empovar (PT), Efacec USA, Inc. (US), Efacec India Private Limited (IN), Efacec Handling Solutions (PT), Efacec Moçambique (MZ), Efasa (ZA).

Outros cargos externos (últimos 5 anos, pro bono)

- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho Consultivo da Reshape (anteriormente APAC Portugal – Associação de Apoio ao Preso)
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho Diretivo do ICF – Inclusive Community Forum – Nova SBE
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL
- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Geral do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, a título individual

- ✓ **2013-...:** Membro Permanente do Conselho Consultivo da AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
- ✓ **2011-...:** Vice-Presidente e Presidente em funções da Academia de Engenharia
- ✓ **2015-20:** Presidente da Direção do Clube de Golfe da Quinta do Perú
- ✓ **2014-20:** Membro do Conselho Consultivo da ANI – Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2014-19:** Membro do Conselho Geral da Universidade de Lisboa
- ✓ **2015-18:** Presidente da COTEC Portugal, Associação Empresarial para a Inovação (2012-15) e Vogal da Direção (2015-18)
- ✓ **2014-15:** Presidente da Assembleia Geral da APGEI – Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- ✓ **2012-15:** Membro & Coordenador do CNEI – Conselho Nacional para o Empreendedorismo e Inovação

Distinções

- ✓ É desde 2007 Presidente Honorário da ASECAP – Associação Europeia de Auto-Estradas com Portagens
- ✓ Foi agraciado com a Grã-Cruz da Ordem do Infante D. Henrique, pelo Presidente da República em 2016

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de novembro de 1966, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2020:** Curso para qualificação de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros - Ramos "Não Vida" e Ramo "Vida", APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- ✓ **2016:** Programa de Formação para Alta Direção do Banco CTT, S.A., Instituto Superior de Gestão Bancária e Associação Portuguesa de Bancos
- ✓ **2014:** Programa de Direção de Empresas, AESE Business School
- ✓ **1984:** Ensino Secundário, Escola Secundária da Amadora

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva é responsável pelas áreas de Filatelia, Gestão de Canais Externos B2C, Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Produtos B2C, Gestão de Segmento B2C, Recursos Físicos e Pessoas e Cultura (responsabilidade partilhada).
- ✓ Com uma carreira profissional de 20 anos na banca comercial e de retalho no Millennium BCP, exerceu várias funções dentro do grupo em Portugal tendo integrado a equipa *Private and Business* do Millennium BCP em 2000.
- ✓ Em 2004 ingressou nos CTT como Gestor Comercial, tendo sido responsável pelas operações e vendas da zona sul da Rede de Lojas. Desenvolveu com sucesso a sua carreira nos CTT tendo em 2013 assumido o cargo de Diretor da Rede de Lojas, adquirindo uma vasta experiência em gestão e motivação de equipas e de Recursos Humanos bem como em vendas e *marketing* dos vários produtos colocados através da Rede de Lojas (desde o Correio, ao Expresso & Encomendas e aos Serviços Financeiros, bem como serviços de interesse geral). Ao longo deste período de 16 anos esteve envolvido em várias iniciativas e projetos-chave relacionados com a otimização e racionalização da Rede de Lojas e do seu *portfolio*, bem como com a promoção da proximidade e capilaridade associadas a essa rede.
- ✓ O seu historial nos CTT contribuiu para tornar a Rede de Lojas num canal de vendas e serviços cada vez mais importante no crescimento das receitas dos CTT em todas as unidades de negócio, e numa plataforma nacional de conveniência e multisserviços, tendo desempenhado, nomeadamente, um papel ativo no lançamento do Banco CTT em 2016 que se encontra apoiado na referida Rede.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	25 de maio de 1977, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	19 de dezembro de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2011:** *Leaders who transform* – The Lisbon MBA – Católica/Nova
- ✓ **2010:** *Leadership Executive Program*, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **2000:** Licenciatura em Economia, Faculdade de Economia, Universidade do Porto

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2018-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva (CFO) é responsável nos CTT pelas áreas de Relações com Investidores, Finanças Corporativas, Compras e Logística, Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo e Tecnologia e Informação.
- ✓ Teve como principal ocupação profissional entre 2015 e 2017 as funções de CFO da PT Portugal, SGPS, S.A. e entre 2011 e 2015 de Diretor de Planeamento e Controlo da Portugal Telecom, SGPS, S.A. (empresa cotada).
- ✓ Possui competências nas áreas financeira, de planeamento e controlo, *reporting* financeiro e operacional, com um percurso com funções de administração e de alta direção nestes domínios no universo PT ao longo de cerca de 17 anos.
- ✓ Com grande experiência e perfil transformacional em cargos relacionados com transformação estratégica no setor das telecomunicações e negócio digital, com presença nacional e internacional (trabalhando de 2001 a 2017 em mercados marcados por um contexto regulatório, tecnológico e concorrencial desafiador, tendo estado, entre 2007 e 2011, especialmente envolvido em projetos de melhoria contínua e transformação), liderou, como CFO, planos de otimização e racionalização de custos no mesmo setor.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho de Administração da Finerge, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração da Âncora Wind – Energia Eólica, S.A.
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho de Administração da First State Wind Energy Investments, S.A.
- ✓ **2017-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- ✓ **2016-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Janela Digital – Informática e Telecomunicações, S.A.

- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Capital Criativo, SCR, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Comité Executivo (*Chief Financial Officer*) da PT Portugal, SGPS, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Presidente do Conselho Fiscal da Hungaro Digital Plc.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Conselho de Administração da PT Pay, S.A.
- ✓ **2015-2016:** Presidente do Conselho Fiscal da Fibroglobal – Comunicações Electrónicas, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho de Administração da PT Centro Corporativo, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho Fiscal da Fundação Portugal Telecom
- ✓ **2011-2014:** Membro não executivo do Conselho de Administração da PT PRO - Serviços Administrativos e de Gestão Partilhados, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro da Direção da AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	26 de março de 1975, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	18 de setembro de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2011:** Programa em Liderança e Inovação, Católica School of Business & Economics
- ✓ **1999:** Mestrado em Gestão de Empresas, INDEG/ISCTE
- ✓ **1998:** Licenciatura em Gestão e *Marketing*, Instituto Superior de Línguas e Administração

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Presidente do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2020-....:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2019-....:** Membro do Conselho de Administração da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-....:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2019-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Presidente do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Tem vindo a exercer, desde 2015, funções de administração de que se destacam os cargos de membro executivo no Conselho de Administração (*Chief Sales and Marketing Officer*) da Altice Portugal (ex-Portugal Telecom), membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers e da Portugal Telecom Data Center, tendo sido designado, a partir de setembro de 2019, para membro executivo do Conselho de Administração dos CTT, que acumula com os cargos de membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., da CTT Soluções Empresariais, S.A., da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), da HCCM Outsourcing Investment, S.A. e da CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. e de Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A. e da Newspring Services, S.A.
- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT é responsável pelas áreas de *e-commerce*, Direções Comerciais (Administração Pública, Médias Empresas, Grandes Empresas Sul, Grandes Empresas Norte e Pequenas Empresas), Gestão de Produtos B2B, Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística, Gestão de Segmento B2B, Comunicação (responsabilidade partilhada), e pelos negócios das sociedades participadas com atividade no estrangeiro - CORRE em Moçambique e CTT Expresso (Sucursal em Espanha).
- ✓ Iniciou o seu percurso profissional na Marconi como Gestor de Produto e Mercado responsável pela gestão de produtos e tarifários internacionais e desenvolvimento do negócio, tendo integrado, dois anos mais tarde, a Teleweb como Gestor de Novos Negócios e Tarifários sendo um dos membros da equipa original que lançou esta operadora.
- ✓ A partir de 2001 passou a fazer parte do Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal) como Gestor de PME na TMN, tendo a seu cargo o desenvolvimento de produtos, canais de vendas e desenvolvimento de negócios. Durante este período conquistou a liderança de mercado no segmento B2B e lançou a primeira solução convergente (*Officebox*). Em 2004 exerceu as funções de Gestor do Mercado *Corporate* da TMN e em 2007 de diretor do segmento B2B da Portugal Telecom onde foi responsável,

entre outros, pela implementação da estratégia de vendas e pela gestão e desenvolvimento operacional de diversos canais de vendas nomeadamente pela gestão do plano de *marketing* e estratégia de *pricing* da oferta B2B (*Wireline*, *Wireless* e ICT) em todas as variáveis e pelo *Up & Cross Sell*, tendo tido nessa altura um papel fundamental na automatização dos processos comerciais.

- ✓ Ao longo do seu percurso profissional no Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal), foi ainda responsável pelo desenvolvimento e implementação de vários programas de reestruturação orgânica e, neste âmbito, por iniciativas de fusões e aquisições, tendo participado ativamente no lançamento de novos serviços tecnológicos e na terceirização de processos de negócios no âmbito dos quais foi responsável pela definição, comunicação e implementação de uma estratégia de médio e longo prazo para clientes, parceiros e colaboradores.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da Portugal Telecom Data Center, S.A.
- ✓ **2015-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração (CMO) da Altice Portugal, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

João Miguel Gaspar da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	1 de junho de 1976, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	6 de janeiro de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2004:** MBA, Kellogg School of Management, Northwestern University (Evanston-IL, EUA)
- ✓ **2000:** Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2020-....:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2018-....:** Membro do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A.
- ✓ **2018-2018:** Membro do Conselho de Administração da Mailtec Comunicação, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade profissional tem estado centrada em áreas de operações de diferentes setores, nomeadamente Consultoria Estratégica, Logística e Transporte de Valores, Correio e Expresso e Encomendas. Integrou os CTT em 2018 como Diretor de Operações, tendo sido designado ainda em 2018 membro do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A., da Mailtec Comunicação, S.A. e da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A., todas empresas do Grupo CTT. Enquanto Diretor de Operações nos CTT geriu todas as operações de recolha, *printing* e *finishing*, tratamento e distribuição de correio, encomendas e expresso e carga, com responsabilidades diretas na definição e execução do Plano de Modernização e Investimento dos CTT.
- ✓ Atualmente, enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT (COO), é responsável pelas áreas de Operações de Produção de Correio, Operações de Transportes e Distribuição, Operações Internacionais e Regiões Autónomas, Operações de Soluções Empresariais e Operações de Expresso, Carga e Logística, Planeamento e Desenvolvimento de Operações, Eficiência e Produtividade das Operações e Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações, que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., HCCM Outsourcing Investment, S.A., Newspring Services, S.A. e CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ Tendo iniciado o seu percurso profissional como Monitor (1998-1999) no departamento de matemática do Instituto Superior Técnico, passou em 1999 a trabalhar para a Motorola como *Junior Researcher*, onde integrou a equipa de desenvolvimento de soluções de interface rádio para a tecnologia UMTS.
- ✓ Em 2000 passou a desempenhar funções na McKinsey & Company como *Business Analyst* (2000-2002) e posteriormente como *Associate* (2004-2006), período durante o qual desenvolveu várias competências como consultor em diferentes áreas desta empresa. Entre 2007 e 2009 desempenhou as funções de *Engagement Manager*, tendo liderado vários projetos de operações no setor dos serviços e adquirido experiência na implementação de programas de *Lean Operations* em vários setores de atividade.

- ✓ Em 2009 passou a integrar a Prosegur como Diretor-Geral da Unidade de Logística e Valores, tendo mais tarde passado a acumular as funções de Diretor-Geral da Unidade de Tecnologia de Segurança. Em 2013 foi designado para as funções de *Country Manager* da Prosegur em Portugal no âmbito das quais passou a ter sob a sua responsabilidade todo o P&L do Grupo Prosegur no país. Dois anos mais tarde, e após a separação dos negócios realizada por esta multinacional nas várias geografias em que opera, foi designado Diretor-Geral da Prosegur Security Portugal, a área de vigilância humana e tecnológica da empresa.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2013-2018:** Gerente da Prosegur – Companhia de Segurança, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de dezembro de 1967, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2009:** Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **2002:** Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC)
- ✓ **1999:** Mestrado em Economia, Universidade do Porto
- ✓ **1991:** Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-....:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de topo e o exercício de funções em órgãos de fiscalização em grandes empresas cotadas são a sua principal ocupação profissional. Em abril de 2017 foi eleita Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT, tendo sido reeleita em 29 de abril de 2020 para o mandato 2020-2022.
- ✓ Tem mais de 25 anos de experiência académica como Professora na UCP (desde 1993) nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade. Foi Diretora, entre 2010 e 2017, do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica na Católica Porto Business School da UCP. Foi, igualmente, Diretora-Adjunta da Presidência do Centro Regional do Porto da UCP para a administração e empreendedorismo.
- ✓ Como ROC há mais de 15 anos, foi eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal da OROC em 2012, e para o Conselho Diretivo em novembro de 2017. Foi representante da OROC na Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2008 que integra os órgãos de administração e fiscalização de grandes empresas cotadas e não cotadas em Portugal, tendo desempenhado o cargo de Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE entre 2017 e 2021, e sido eleita, em agosto de 2021, como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.
- ✓ **2016-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração da SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. (anteriormente denominada Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.)
- ✓ **2016-....:** Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A.
- ✓ **2008-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A.
- ✓ **2017-2021:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE
- ✓ **2012-2018:** Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Fédération des Experts-Comptables Européens

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Membro convidado da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística
- ✓ **2014-....:** Sócia-Gerente da Novais, Anacoreta & Associado, SROC
- ✓ **2011-....:** Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa
- ✓ **2011-....:** Árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa
- ✓ **2009-....:** Professora auxiliar na Católica Porto Business School
- ✓ **2017- fev.2021** Membro do Conselho Geral e da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística, em representação da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **2018-2020:** Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Accountancy Europe

Steven Duncan Wood

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	17 de dezembro de 1982, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	23 de abril de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2005:** BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT
- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ É Analista Financeiro Certificado, cuja atividade se tem maioritariamente centrado em estratégias especiais de investimento em ativos de grande valor intrínseco com potencial de crescimento (*deep value*). Fundou a GreenWood Investors em 2010.
- ✓ Iniciou a sua carreira na equipa de situações especiais do Kellogg Capital Group, tendo posteriormente trabalhado como Analista de Banca de Investimento para a RBC Capital Markets no grupo Syndicated and Leveraged Finance, onde aprofundou os seus conhecimentos sobre estratégias especiais de investimento (*deep value investment*) e como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013. Walter Carucci da Carr Securities forneceu-lhe a inspiração para fundar a GreenWood Investors.
- ✓ Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sediado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.
- ✓ Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes.
- ✓ É atualmente o Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC, e *General Partner* do GreenWood Global Micro Fund I, LP, um fundo lançado em fevereiro de 2014, bem como do GreenWood Builders Fund I, LP, GreenWood Offshore Builders Fund I, do GreenWood Global Fund, do GreenWood Builders Fund II, LP e do GreenWood Offshore Builders Fund II.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Fundador e Sócio-Administrador do Builders Institute, Inc.
- ✓ **2010-...:** Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC
- ✓ **2010-...:** Fundador e Sócio-Administrador da GreenWood Investors, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Consultivo da Cortland Associates, Inc.

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	5 de dezembro de 1975, nascido no Brasil
Data da 1ª designação nos CTT	19 de junho de 2019
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2018:** *OPM 51 Class*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **2009:** *Leading the Family Business Program*, IMD, Suíça
- ✓ **2008:** *MBA International*, Católica Porto Business School
- ✓ **2001:** Pós-graduação em Gestão de Empresas, Fundação Dom Cabral, Brasil
- ✓ **2000:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Kingston University, Inglaterra

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções como membro do Conselho de Administração da Gestmin SGPS, S.A., que alterou a designação social em 2019 para Manuel Champalimaud SGPS, S.A., tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2005.
- ✓ A partir de 2018 passou a integrar o Grupo CTT como membro do Conselho de Administração da subsidiária Tourline Express Mensajería, S.L.U., cargo que ocupou até julho de 2019. A partir de junho de 2019 passou a exercer as funções de membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT, funções que desempenha complementarmente ao cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ Possui um vasto percurso profissional em funções de administração e de alta direção, de que se destaca uma grande experiência na área industrial e tecnológica dentro do Grupo Manuel Champalimaud, tendo liderado a aquisição de alguns dos principais ativos e desempenhado um papel importante na internacionalização do Grupo nomeadamente através da expansão da GLN para o México, uma empresa industrial reconhecida pela inovação tecnológica no setor dos moldes de plástico, tendo exercido dentro desta empresa, de 2013 a 2016, as funções de Presidente Executivo. Durante este período foi responsável pelo desenvolvimento dos sistemas de IT dentro da empresa e pela aquisição da Famolde, uma empresa especializada na conceção e produção de moldes de elevado teor técnico, nomeadamente nos micromoldes. Ao longo do seu percurso profissional foi igualmente responsável por várias áreas operacionais, de recursos humanos e de inovação tecnológica, tendo sido cofundador de uma *startup* de vocação digital direcionada para a área da saúde, a *consultaclick.com*, onde foi desenvolvida a primeira plataforma europeia de marcação de consultas via *on line*.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Presidente do Conselho de Administração da Pentapack - Sistema de Embalagem, S.A.
- ✓ **2021-...:** Gerente da Star Swan Unipessoal, Lda.
- ✓ **2007-...:** Gerente da Sotaque – Assessoria de Comunicação e Traduções, Lda.
- ✓ **2005-...:** Membro do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A., sendo Vice-Presidente desde 2019

- ✓ **2016-2018:** Membro do Conselho de Administração da PIEP– Pólo de Inovação em Engenharia de Polímeros
- ✓ **2014-2017:** Presidente do Conselho de Administração da GLN, S.A., tendo também desempenhado funções como CEO entre 2013 e 2016

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Presidente da Comissão de Estratégia e Investimento do Grupo Manuel Champalimaud
- ✓ **2016-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APIP – Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos

Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	2 de janeiro de 1966, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1994:** MBA com especialização em Gestão, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1990:** Licenciatura em Engenharia Química (Ramo de Processos e Indústria), Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-....:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como Investigadora no Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica e trabalhou como engenheira de projetos fabris no grupo farmacêutico Atral Cipan (entre 1990 e 1992). De 1992 até 1999, foi *Senior Consultant* na McKinsey & Company, na área da banca e seguros.
- ✓ Ao longo dos últimos 20 anos tem assumido cargos de administração em várias sociedades em Portugal, sobretudo do Grupo Luz Saúde, entre os quais se destaca o de Vice-Presidente e de Presidente da Comissão Executiva da Luz Saúde, S.A., bem como os de Presidente dos Conselhos de Administração do Hospital da Luz, S.A., do Hospital da Arrábida - Gaia, S.A., e da SGHL – Sociedade Gestora do Hospital de Loures, S.A.
- ✓ Foi membro do Conselho de Faculdade da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa sendo atualmente membro do *International Advisory Board* do *The Lisbon MBA*, da mesma Faculdade.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Membro do Conselho de Administração da Mota- Engil, SGPS, S.A.
- ✓ **2018-....:** Presidente do Conselho de Administração da Capital Criativo HealthCare Investments II, S.A.
- ✓ **2018-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Coimbra S.A.
- ✓ **2017-....:** Presidente do Conselho de Administração do H.M.E. – Gestão Hospitalar, S.A.
- ✓ **2017-....:** Administradora do Hospital da Luz Funchal, S.A. (anteriormente denominado S. C. H. - Sociedade de Clínica Hospitalar S.A.)
- ✓ **2015-....:** Presidente do Conselho de Administração da Hospital da Luz - Guimarães, S.A.
- ✓ **2015-....:** Presidente do Conselho de Administração da GLSMED Learning Health, S.A.
- ✓ **2011-....:** Presidente do Conselho de Administração da Luz Saúde – Serviços, A.C.E.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz – Centro Clínico da Amadora, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração da SGHL – Sociedade Gestora do Hospital de Loures, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração das Casas da Cidade – Residências Sénior, S.A.
- ✓ **2009-....:** Presidente do Conselho de Administração do CRB – Clube Residencial da Boavista, S.A.
- ✓ **2006-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Oeiras, S.A.
- ✓ **2005-....:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz, S.A. (LISBOA)

- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração da Surgicare – Unidades de Saúde, S.A.
- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração da Vila Lusitano – Unidades de Saúde, S.A.
- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital Residencial do Mar, S.A.
- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração da Hospor – Hospitais Portugueses, S.A.
- ✓ **2004-...:** Presidente do Conselho de Administração das Casas da Cidade – Residências Sénior de Carnaxide, S.A.
- ✓ **2004-...:** Administradora da Genomed - Diagnósticos de Medicina Molecular, S.A.
- ✓ **2003-...:** Presidente do Conselho de Administração da RML – Residência Medicalizada de Loures, SGPS, S.A.
- ✓ **2001-...:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz Arrábida, S.A.
- ✓ **2001-...:** Presidente do Conselho de Administração da Luz Saúde – Unidades de Saúde e de Apoio à Terceira Idade, S.A.
- ✓ **2000-...:** Presidente do Conselho de Administração do Hospital da Luz - Aveiro, S.A.
- ✓ **2000-...:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Luz Saúde, S.A.
- ✓ **2000-2021:** Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2009-...:** Membro do *International Advisory Board* do *The Lisbon MBA* da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **2009-2018:** Membro do Conselho da Faculdade da Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa

Jürgen Schröder

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	2 de outubro de 1963, nascido na Alemanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1993:** Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha
- ✓ **1988:** Licenciatura em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional na McKinsey & Company em 1994, sendo desde 2007 *Senior Partner* do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company tem assumido funções de gestão e de supervisão enquanto responsável pelo setor de Viagens, Transporte e Logística na Alemanha, Presidente do Comité Regional de Preços da Europa, do Comité Alemão de Finanças e Infraestrutura e do Conselho da Orphoz na Alemanha e de Membro dos Conselhos da eFellows.net e da Lumics GmbH & Co. KG. É ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho).
- ✓ Atualmente, é responsável pela área Global de *Marketing* e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e é fundador da Fábrica de *Marketing* Digital, possuindo uma vasta experiência nos setores Postal e Logística, nas áreas de *Marketing* e Vendas e *Marketing* Digital, bem como em programas transformacionais que contribuem para melhorar o desempenho de empresas através da utilização de métodos ágeis e tecnologias digitais para aperfeiçoar a sua transformação comercial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020- ...:** Sócio-Executivo da JS-Rat & Tat GmbH

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2015-...:** Membro do Conselho de Administração da ISR (International School on the Rhine) (Alemanha)
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho de Administração do Marketing Club Düsseldorf (Alemanha)

Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	16 de setembro de 1964, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1988:** Pós-graduação em Estudos Europeus, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Presidente da Comissão de Ética dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Sócia fundadora da Sociedade de Advogados Vieira de Almeida & Associados (VdA), que integra desde 1988, tendo como principal ocupação profissional o exercício de advocacia em setores regulados e em economia social.
- ✓ É *Senior Partner* do Grupo PI & Digital e *Partner* da área de ICT (*Information, Communications and Technology*), tendo estado envolvida, no âmbito da sua atividade profissional, nas principais transações nos setores das comunicações, *media* e privacidade, acompanhando tanto as matérias de regulação económica como as transacionais. Tem igualmente desenvolvido uma vasta atividade em projetos infraestruturais e de acompanhamento de procedimentos de contratação pública em setores regulados e não regulados.
- ✓ É a *Partner* responsável pela área de Economia Social, que presta assessoria jurídica e estratégica às mais relevantes Fundações e Associações com atividade em Portugal e a diversos projetos de impacto social e, bem assim, pelo Programa de *Pro Bono* da VdA, liderando o Comité *Pro Bono* da firma, sendo ainda responsável pelo seu Programa de Sustentabilidade. Atualmente desempenha o cargo de Presidente da Associação VdA Academia, a academia corporativa da firma, na qual é responsável pelo Programa Executivo *Women on Boards*.
- ✓ Tem atividade docente na Universidade Católica onde tem lecionado matérias relacionadas com as suas áreas de prática, designadamente Direito das Telecomunicações, Regulação Económica e Economia Social.
- ✓ Autora de diversos artigos de regulação económica, de telecomunicações, de economia social e de responsabilidade social/sustentabilidade publicados em edições da especialidade, tanto nacionais como internacionais, é frequentemente oradora convidada em conferências relacionadas com as suas áreas de prática em Portugal e no estrangeiro, tendo sido distinguida ao longo da sua carreira pelos principais diretórios de advocacia internacionais como líder nas referidas áreas.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Presidente do GRACE – Empresas Responsáveis - Associação
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e Diretora Executiva (CEO) da Fundação Vasco Vieira de Almeida
- ✓ **2017-...:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do Fórum Oceano – Associação da Economia do Mar
- ✓ **2016-...:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do BCSD Portugal – *Business Council for Sustainable Development*
- ✓ **2015-...:** Presidente da Direção da Associação VdA Academia

- ✓ **2013-2017:** Vice-Presidente do GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

María del Carmen Gil Marín

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	11 de fevereiro de 1973, nascida em Espanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2021-...:** Inscrita no *International Directors Programme (IDP)*, INSEAD, França
- ✓ **2020:** *Cyber Security and Executive Strategy*, Stanford University, EUA
- ✓ **2019:** Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA
- ✓ **2019:** *Corporate Governance: A liderança dos Boards*, Nova School of Business & Economics Executive Education
- ✓ **2019:** *The Women's Leadership Forum*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **1999:** *MBA Programme*, INSEAD, França (*Dean's list*)
- ✓ **1999:** Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha
- ✓ **1996:** Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora na The Boston Consulting Group, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos relacionados com setores, entre outros, elétrico, de telecomunicações, *oil & gas*, e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de *Marketing Industrial* da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos.
- ✓ O exercício de funções de liderança tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2001, tendo iniciado, a partir desta data, o seu percurso profissional no Grupo Novabase como responsável pelo lançamento da área de Capital de Risco com foco tecnológico, no âmbito das suas funções como membro do órgão de administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., com envolvimento direto nos processos de inovação e de M&A do Grupo, ao mesmo tempo que tem vindo a coordenar os processos de investimento e valorização, de supervisão financeira, de avaliação do risco e de acompanhamento operacional das entidades participadas. Em 2018 passou a integrar a Comissão Executiva da Novabase, SGPS, S.A. como COO, CIO e CISO.
- ✓ Atualmente desempenha as funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A., e membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria e da Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações da Caixa Geral de Depósitos, S.A.

- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2018-2020)
- ✓ **2021-...:** Administradora de empresas do Grupo Novabase, nomeadamente Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2001-2021), e Membro do Conselho de Administração da Celfocus -Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2018-2021:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase IMS2, S.A.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Radical Innovation, Lda.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Tópico Sensível, Lda.
- ✓ **2012-2020:** Gerente da Bright Innovation, Lda.
- ✓ **2018-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase Serviços – Serviços de Gestão e Consultoria, S.A.
- ✓ **2008-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da COLLAB – Soluções Informáticas de Comunicação e Colaboração, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho Geral da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado
- ✓ **2018-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Novabase Enterprise Applications - Sistemas de Informação de Gestão Empresarial, S.A.
- ✓ **2015-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da GLOBALEDA - Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.
- ✓ **2012-...:** Membro do Comité Consultivo do FCR ISTART I
- ✓ **2018-2021:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2014-2021:** Membro da Direção do Fórum de Investor Relations (FIR) - Associação Portuguesa de Responsáveis pelas Relações com Investidores, tendo sido anteriormente membro do Conselho Fiscal (2011-2013)
- ✓ **2014-2015:** Membro do Conselho Fiscal da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

Susanne Ruoff

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	29 de setembro de 1958, nascida na Suíça
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2018:** *Certification of the International Director Program*, INSEAD, França/Singapura
- ✓ **2010:** *Corporate Finance in Multinational Companies*, ZfU, Suíça
- ✓ **2007:** *Corporate Governance in Executive Boards*, Universität St. Gallen (HSG), Suíça
- ✓ **2004:** MBA, Université de Fribourg, Suíça
- ✓ **2003:** Licenciatura em Economia, Université de Fribourg, Suíça

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-....:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Possui uma longa carreira com mais de 30 anos de experiência em cargos de administração em empresas internacionais, destacando-se os mais de 12 anos como CEO da BT Switzerland e na IBM Global Technology Services e mais recentemente como CEO da Swiss Post. Foi também membro de Conselhos de Administração de empresas como a PostBank, a Geberit International (líder do mercado europeu em produtos sanitários) e a BEDAG (empresa de *software*) e da Direção da International Post Corporation.
- ✓ Ao longo do seu percurso adquiriu um vasto conhecimento de tecnologias ao nível da gestão de mudanças e transformação (IBM e BT) e uma sólida experiência em implementação de transformação digital (Swiss Post), principalmente em logística, banca, serviços, telecomunicações, bem como na indústria de tecnologia em geral.
- ✓ Fundou a sua própria empresa, Ruoff Advisory GmbH, e como CEO da mesma, dedica-se à atividade de consultoria e apoio a empresas internacionais e nacionais nas áreas de Transformação Digital e Modelo de Negócios Digitais, em especial dos setores de Telecomunicações, TIC e postal (membro do Conselho de Administração de várias empresas).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-....:** Membro da Direção da Eldora AG (empresas de restauração na Suíça) e da Comissão de Organização e Vencimentos
- ✓ **2019-....:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Ruoff Advisory GmbH (Suíça)
- ✓ **2012-2018:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Swiss Post, LTD (Suíça)
- ✓ **2013-2018:** Membro do Conselho de Administração e Presidente do Comité de Transformação do *Corebanking* do PostBank (Suíça)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-....:** Consultora do Conselho de Administração da Emirates Post, Dubai (EAU)
- ✓ **2017-....:** Membro do Conselho Consultivo Estratégico da EPFL - École Polytechnique Fédérale de Lausanne (Suíça)
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho Consultivo do Governo Federal Suíço para a Transformação Digital (Suíça)

- ✓ **2012-2016:** Membro da Direção da International Post Corporation (Bélgica)
- ✓ Anteriormente, foi membro independente do Conselho de Administração da Geberit International S.A. e Bedag S.A. (Suíça)

II. Membros da Comissão de Vencimentos

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de julho de 1961, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **1994:** MBA, Faculdade de Gestão, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **1989:** Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, Universidade Europeia

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Possui uma vasta experiência em consultoria de gestão especializada em Recursos Humanos, tendo fundado em 1993 a Neves de Almeida Consultores, e sendo desde 1998 Sócio internacional e *Managing Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search. Faz parte da rede de conselheiros da LIORENTE E CUENTA, líder ibérica na área da comunicação empresarial, e é membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia e dos Conselhos Editoriais das revistas Executive Digest e Human Resources. Desde 2014 desempenha ainda o cargo de Vogal da Comissão de Vencimentos da REN.
- ✓ É Docente Universitário desde 1990 e foi até 2014 Coordenador Executivo dos programas de Doutoramentos, Mestrados e Licenciaturas em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Europeia. Escreveu mais de uma centena de artigos para várias publicações económicas e é autor dos livros "Psicologia para Gestores" e "Avaliação de Desempenho para Gestores", ambos da editora McGraw Hill, do livro "O Gestor - A Arte de Liderar" da Editorial Presença, coautor da obra "A Sorte dá Muito Trabalho" da Almedina e autor dos livros "Comandos para Liderar" da Multipublicações, e "Retribuições, Prémios e Incentivos" da Almedina.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **1993-...:** Gerente da Neves de Almeida Consultores, Unipessoal, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia
- ✓ **2014-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da REN - Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.
- ✓ **1998-...:** *Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search

Manuel Carlos de Melo Champalimaud

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de abril de 1946, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	28 de abril de 2016
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2019:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2010:** *High Performance Boards*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2009:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **1993:** Curso Geral de Gestão, Escola de Gestão do Porto (atual Porto Business School), Universidade do Porto
- ✓ **1971-1973:** Frequência do curso de Economia no Instituto de Ciências Ultramarinas, Universidade Técnica de Lisboa (atual ISCSP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Empresário desde 1972, foi promotor, investidor e gestor de diversas empresas em Portugal, Espanha e no Brasil.
- ✓ Destacam-se atividades na área industrial – em particular na indústria dos cimentos, como na Cimentos do Tejo – e, mais recentemente, na indústria dos moldes e plásticos, em que investiu através da Gestmin, atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., criando o grupo GLN. Desenvolveu, ainda, experiência empresarial e de gestão na área da promoção imobiliária – através das sociedades Raso Empreendimentos Turísticos, DaPraia e Sogestão e ainda, na área cinegética e agroindustrial no seio da São Barão -, tal como na área comercial, em particular para o setor da construção, através da Rolim Comercial.
- ✓ Representando uma posição acionista relevante, integrou o Conselho de Administração da REN – SGPS, S.A. durante 7 anos até 2016 e dos CTT de 2016 a 2017.
- ✓ Em 2005, criou a Gestmin SGPS, S.A., atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., um grupo familiar onde reuniu todos os seus investimentos, que tem liderado e desenvolvido desde então. O grupo está hoje exposto às áreas da energia, logística portuária e moldes e plásticos, sendo também detentor de importantes ativos cotados, nos quais se incluem participações relevantes na REN e CTT.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2021-...:** Presidente do Conselho de Administração da Digal – Distribuição e Comércio, S.A.
- ✓ **2015-...:** Gerente da Sealion Finance, Lda.
- ✓ **2007-...:** Gerente Delegado da Cela - Agropecuária, Lda.
- ✓ **2005-...:** Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A (anteriormente Gestmin SGPS, S.A.)
- ✓ **2005-...:** Gerente Delegado da Agrícola São Barão – Unipessoal, Lda.
- ✓ **1998-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Sogestão – Administração e Gerência, S.A.
- ✓ **1997-2017:** Gerente Delegado da Sogolfe – Empreendimentos Turísticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
- ✓ **2007-2016:** Membro não executivo do Conselho de Administração da REN – Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2005-...:** Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações do Grupo Manuel Champalimaud

Christopher James Torino

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de março de 1986, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- ✓ **2009:** MSc em Contabilidade, Wake Forest University School of Business, EUA
- ✓ **2008:** BSc em Finanças Analíticas, Wake Forest University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como analista financeiro monitorizando um universo de cerca de 30-50 fundos com estratégias díspares, e como Analista Sénior na Morgan Creek Capital Management, LLC, onde trabalhou em conjunto com a equipa de *Private Investment* na realização de análises de investimento no âmbito de várias transações. Em 2012 integrou a LRV Capital Management, LLC onde aprofundou as suas competências, sobretudo na área de investimentos.
- ✓ Tornou-se Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC após a integração da equipa de *International Equity Value* da LRV Capital, um fundo de *long/short* equity de cariz exclusivamente internacional, em 2018.
- ✓ Em 2018, juntou-se à GreenWood Investors, sendo atualmente Sócio da GreenWood Investors, LLC.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-2018:** Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Sócio da GreenWood Investors, LLC
- ✓ **2012-2018:** Analista na LRV Capital Management, LLC

A large, solid red geometric shape, possibly a triangle or a trapezoid, is positioned in the upper left and center of the page. It has a sharp point at the top left and extends towards the center.

Anexo II

A thick yellow line forms a large, open geometric shape, possibly a triangle or a trapezoid, in the lower half of the page. It starts from the left edge, goes up and right, then down and right, and finally down and left towards the bottom edge.

**Transações
sobre ações
dos CTT**

ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

Detalhe das transações sobre ações dos CTT efetuadas em 2021 no âmbito do programa de recompra de ações próprias da Sociedade referido no ponto 3 do capítulo 5 do presente Relatório Integrado.

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	3,95	5 219	20.05.2021
Aquisição	XLIS	3,96	6 000	20.05.2021
Aquisição	XLIS	3,965	6 000	20.05.2021
Aquisição	XLIS	4,03	12 000	20.05.2021
Aquisição	XLIS	4,04	956	20.05.2021
Aquisição	XLIS	4,045	2 029	20.05.2021
Aquisição	XLIS	4,05	10 437	20.05.2021
Aquisição	XLIS	4,01	35 000	21.05.2021
Aquisição	XLIS	4,02	25 000	21.05.2021
Aquisição	XLIS	4,025	4 161	21.05.2021
Aquisição	XLIS	4,035	22 000	21.05.2021
Aquisição	XLIS	4,05	8 000	21.05.2021
Aquisição	XLIS	4,06	15 000	21.05.2021
Aquisição	XLIS	3,98	10 000	24.05.2021
Aquisição	XLIS	3,99	15 000	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4	7 600	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4,005	17 184	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4,01	216	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4,03	5 400	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4,04	20 004	24.05.2021
Aquisição	XLIS	4	20 000	25.05.2021
Aquisição	XLIS	4,025	65 000	25.05.2021
Aquisição	XLIS	4,18	55 093	26.05.2021
Aquisição	XLIS	4,19	10 000	26.05.2021
Aquisição	XLIS	4,195	25 000	26.05.2021
Aquisição	XLIS	4,16	20 000	27.05.2021
Aquisição	XLIS	4,17	30 000	27.05.2021
Aquisição	XLIS	4,2	30 000	28.05.2021

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,215	20 000	28.05.2021
Aquisição	XLIS	4,23	20 000	28.05.2021
Aquisição	XLIS	4,225	5 000	31.05.2021
Aquisição	XLIS	4,255	15 000	31.05.2021
Aquisição	XLIS	4,265	30 067	31.05.2021
Aquisição	XLIS	4,27	14 933	31.05.2021
Aquisição	XLIS	4,28	58 072	31.05.2021
Aquisição	XLIS	4,28	25 000	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,3	10 000	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,31	20 000	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,315	5 000	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,32	6 500	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,34	38 500	01.06.2021
Aquisição	XLIS	4,27	5 000	02.06.2021
Aquisição	XLIS	4,28	5 000	02.06.2021
Aquisição	XLIS	4,29	20 000	02.06.2021
Aquisição	XLIS	4,31	10 000	02.06.2021
Aquisição	XLIS	4,205	10 000	03.06.2021
Aquisição	XLIS	4,25	20 000	03.06.2021
Aquisição	XLIS	4,27	10 000	03.06.2021
Aquisição	XLIS	4,225	10 000	04.06.2021
Aquisição	XLIS	4,27	10 401	04.06.2021
Aquisição	XLIS	4,28	10 000	04.06.2021
Aquisição	XLIS	4,295	20 000	04.06.2021
Aquisição	XLIS	4,29	25 000	07.06.2021
Aquisição	XLIS	4,25	10 000	08.06.2021
Aquisição	XLIS	4,265	26 074	08.06.2021
Aquisição	XLIS	4,275	10 000	08.06.2021
Aquisição	XLIS	4,265	10 000	09.06.2021
Aquisição	XLIS	4,275	5 000	09.06.2021
Aquisição	XLIS	4,285	6 915	09.06.2021
Aquisição	XLIS	4,295	11 000	09.06.2021
Aquisição	XLIS	4,365	14 956	10.06.2021

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	4,38	23 000	10.06.2021
Aquisição	XLIS	4,39	30 000	10.06.2021
Aquisição	XLIS	4,315	7 651	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,325	4 966	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,33	10 366	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,345	1 108	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,35	1 318	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,355	5 295	11.06.2021
Aquisição	XLIS	4,4	20 000	14.06.2021
Aquisição	XLIS	4,415	33 000	14.06.2021
Aquisição	XLIS	4,43	25 000	14.06.2021
Aquisição	XLIS	4,415	13 875	15.06.2021
Aquisição	XLIS	4,44	5 000	15.06.2021
Aquisição	XLIS	4,445	14 000	15.06.2021
Aquisição	XLIS	4,465	40 000	15.06.2021
Aquisição	XLIS	4,38	5 000	16.06.2021
Aquisição	XLIS	4,415	20 000	16.06.2021
Aquisição	XLIS	4,415	40 000	17.06.2021
Aquisição	XLIS	4,345	5 000	18.06.2021
Aquisição	XLIS	4,355	15 000	18.06.2021
Aquisição	XLIS	4,365	10 000	18.06.2021
Aquisição	XLIS	4,37	15 000	18.06.2021
Aquisição	XLIS	4,48	15 000	21.06.2021
Aquisição	XLIS	4,545	10 000	21.06.2021
Aquisição	XLIS	4,55	28 157	21.06.2021
Aquisição	XLIS	4,565	20 000	21.06.2021
Aquisição	XLIS	4,47	5 000	22.06.2021
Aquisição	XLIS	4,5	20 000	22.06.2021
Aquisição	XLIS	4,56	20 000	22.06.2021
Aquisição	XLIS	4,58	20 000	22.06.2021
Aquisição	XLIS	4,59	2 547	22.06.2021
Aquisição	XLIS	4,595	15 000	22.06.2021



Anexo III
Indicadores ESG

ANEXO III – INDICADORES ESG

Tabela 1 - Trabalhadores/as

GRI 102-8, 102-41, GRI 202-1, GRI 401-1, 401-3, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 405-2

Recursos Humanos	‘20			‘21			CTT	
	Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA		Subsidiárias
Indicadores Laborais (n.º pessoas)								
Trabalhadores	12 234	10 481	1 753	12 608	10 123	2 485		3,1
Feminino	4 117	3 563	554	4 697	3 487	1 210		14,1
Masculino	8 117	6 918	1 199	7 911	6 636	1 275		-2,5
Vínculo contratual (n.º pessoas)								
Efetivos	10 767	9 461	1 306	11 283	9 346	1 937		4,8
Feminino	3 624	3 201	423	4 078	3 180	898		12,5
Masculino	7 143	6 260	883	7 205	6 166	1 039		0,9
Contratados	1 467	1 020	447	1 380	832	548		-5,9
Feminino	493	362	131	619	307	312		25,6
Masculino	974	658	316	706	470	236		-27,5
Tempo integral	11 957	10 328	1 629	12 242	9 978	2 264		2,4
Feminino	4 007	3 496	511	4 490	3 421	1 069		12,1
Efetivos	3 572	3 176	396	3 970	3 151	819		11,1
Contratados	435	320	115	520	270	250		19,5
Masculino	7 950	6 832	1 118	7 752	6 557	1 195		-2,5
Efetivos	7 116	6 249	867	7 161	6 152	1 009		0,6
Contratados	834	583	251	591	405	186		-29,1
Tempo parcial	277	153	124	366	145	221		32,1
Feminino	110	67	43	207	66	141		88,2
Efetivos	52	25	27	108	29	79		107,7
Contratados	58	42	16	99	37	62		70,7
Masculino	167	86	81	159	79	80		-4,8
Efetivos	27	11	16	44	14	30		63,0
Contratados	140	75	65	115	65	50		-17,9
Faixa Etária (n.º pessoas)								
<30	1 055	696	359	1 095	566	529		3,8
Feminino	314	233	81	477	217	260		51,9
Masculino	741	463	278	618	349	269		-16,6
30 a 50	6 693	5 543	1 150	6 773	5 117	1 656		1,2
Feminino	2 451	2 037	414	2 765	1 915	850		12,8
Masculino	4 242	3 506	736	4 008	3 202	806		-5,5
>50	4 486	4 242	244	4 740	4 440	300		5,7
Feminino	1 352	1 293	59	1 455	1 355	100		7,6
Masculino	3 134	2 949	185	3 285	3 085	200		4,8
Categoria profissional (n.º pessoas)								
Quadro Superior	1 399	995	404	1 443	1 000	443		3,1
Feminino	681	508	173	708	504	204		4,0
<30	43	18	25	39	11	28		-9,3
30 a 50	456	324	132	483	324	159		5,9
>50	182	166	16	186	169	17		2,2
Masculino	718	487	231	735	496	239		2,4
<30	43	27	16	43	23	20		0,0
30 a 50	436	259	177	441	264	177		1,1
>50	239	201	38	251	209	42		5,0

Recursos Humanos			'20			'21		CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %	
Quadro Médio	498	367	131	566	382	184	13,7	
Feminino	190	147	43	223	153	70	17,4	
<30	2	0	2	4	0	4	100,0	
30 a 50	89	49	40	113	56	57	27,0	
>50	99	98	1	106	97	9	7,1	
Masculino	308	220	88	343	229	114	11,4	
<30	7	0	7	12	0	12	71,4	
30 a 50	145	83	62	165	86	79	13,8	
>50	156	137	19	166	143	23	6,4	
Atendimento	2 433	2 340	93	2 413	2 310	103	-0,8	
Feminino	1 670	1 626	44	1 670	1 618	52	0,0	
<30	103	100	3	110	107	3	6,8	
30 a 50	909	873	36	848	805	43	-6,7	
>50	658	653	5	712	706	6	8,2	
Masculino	763	714	49	743	692	51	-2,6	
<30	45	40	5	51	44	7	13,3	
30 a 50	298	263	35	268	233	35	-10,1	
>50	420	411	9	424	415	9	1,0	
Distribuição	5 693	4 924	769	5 393	4 733	660	-5,3	
Feminino	852	717	135	843	696	147	-1,1	
<30	102	66	36	108	54	54	5,9	
30 a 50	568	480	88	543	461	82	-4,4	
>50	182	171	11	192	181	11	5,5	
Masculino	4 841	4 207	634	4 550	4 037	513	-6,0	
<30	514	267	247	330	165	165	-35,8	
30 a 50	2 656	2 321	335	2 415	2 118	297	-9,1	
>50	1 671	1 619	52	1 805	1 754	51	8,0	
Outros Grupos	2 211	1 855	356	2 793	1 698	1 095	26,3	
Feminino	724	565	159	1 253	516	737	73,1	
<30	64	49	15	216	45	171	237,5	
30 a 50	429	311	118	778	269	509	81,4	
>50	231	205	26	259	202	57	12,1	
Masculino	1 487	1 290	197	1 540	1 182	358	3,6	
<30	132	129	3	182	117	65	37,9	
30 a 50	707	580	127	719	501	218	1,7	
>50	648	581	67	639	564	75	-1,4	
Chefias por género (n.º pessoas)	247	195	52	246	186	60	-0,4	
Administração	5	5	—	5	5	—	0,0	
Feminino	0	0	—	0	0	—	0,0	
Masculino	5	5	—	5	5	—	0,0	
Chefia - 1ª linha	49	39	10	48	36	12	-2,0	
Feminino	10	10	0	6	6	0	-40,0	
Masculino	39	29	10	42	30	12	7,7	
Chefia - 2ª linha	193	151	42	193	145	48	0,0	
Feminino	90	74	16	92	73	19	2,2	
Masculino	103	77	26	101	72	29	-1,9	
Diversidade (n.º pessoas)								
Trabalhadores estrangeiros	a)	165	80	85	171	68	103	3,6
Feminino		49	31	18	75	28	47	53,1
Masculino		116	49	67	96	40	56	-17,2

Recursos Humanos			'20			'21		CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %	
Trabalhadores com necessidades especiais								
a)	254	239	15	297	272	25	16,9	
Feminino	123	116	7	146	131	15	18,7	
Masculino	131	123	8	151	141	10	15,3	
Nível de escolaridade (n.º pessoas)								
Ensino								
Universitário	2 038	1 546	492	2 249	1 531	718	10,4	
12.º Ano	5 933	5 168	765	6 316	5 017	1 299	6,5	
3º ciclo ensino básico	3 071	2 681	390	2 930	2 556	374	-4,6	
< 3.º Ciclo do ensino básico	1 192	1 086	106	1 113	1 019	94	-6,6	
Rotatividade	c)	16,3	15,4	21,9	18,5	16,0	33,3	2,2 p.p.
Feminino		14,7	15,0	13,0	15,7	14,9	19,8	1 p.p.
<30		5,3	5,1	6,7	5,9	5,3	9,0	0,6 p.p.
30 a 50		6,5	6,6	5,6	7,5	7,0	9,9	1 p.p.
>50		2,9	3,3	0,7	2,3	2,6	1,0	-0,6 p.p.
Masculino		17,2	15,7	26,0	20,1	16,6	41,0	2,9 p.p.
<30		9,1	7,5	17,8	9,7	7,5	23,0	0,6 p.p.
30 a 50		5,0	4,7	4,6	7,3	6,1	9,3	2,3 p.p.
>50		3,1	3,4	1,4	3,1	3,1	3,3	0,0 p.p.
Contratações		22,7	19,6	40,8	31,5	25,8	64,9	8,8 p.p.
Feminino		22,2	20,7	31,8	31,2	26,3	58,2	9,0 p.p.
<30		9,7	9,2	12,8	14,1	11,5	28,5	4,4 p.p.
30 a 50		12,0	11,1	17,9	16,3	14,3	27,5	4,2 p.p.
>50		0,5	0,4	1,1	0,8	0,6	2,2	0,3 p.p.
Masculino		22,9	19,1	45,0	31,7	25,6	68,7	8,7 p.p.
<30		14,0	11,2	29,9	17,2	13,0	42,4	3,2 p.p.
30 a 50		8,2	7,2	13,8	13,4	11,6	24,6	5,2 p.p.
>50		0,8	0,7	1,3	1,0	0,9	1,7	0,3 p.p.
Taxa de Retorno		—	—	—	95,7⁸⁸	—	—	—
Feminino		—	—	—	92,5	—	—	—
Masculino		—	—	—	98,4	—	—	—
Taxa de Retenção		90,9	90,9	—	90,1	90,0	—	-0,8 p.p.
Feminino		—	—	—	96,1	96,1	—	—
Masculino		—	—	—	88,8	88,8	—	—
Prevenção e Segurança								
b)								
N.º total de acidentes laborais								
	832	746	86	789	689	100	-5,2	
Feminino	210	200	10	196	173	23	-6,7	
Masculino	622	546	76	593	516	77	-4,7	
Taxa de lesões por acidentes laborais								
*10^(5)	3,0	3,1	2,8	2,9	3,0	2,2	-0,1 p.p.	
Feminino	2,1	2,3	0,9	2,0	2,1	1,5	-0,1 p.p.	
Masculino	3,5	3,4	4,0	3,3	3,5	2,5	-0,2 p.p.	
Taxa de doenças profissionais								
*10^(5)	0,04	0,04	0,00	0,11	0,12	0,00	0,1 p.p.	
Feminino	0,06	0,07	0,00	0,15	0,17	0,00	0,1 p.p.	
Masculino	0,02	0,03	0,00	0,08	0,10	0,00	0,1 p.p.	

⁸⁸ A Taxa de Retorno abrange todos os/as trabalhadores/as que não saíram da empresa em menos de um mês depois do final do último período de licença de parentalidade. Estes valores incluem as subsidiárias.

Recursos Humanos		'20			'21			CTT
Indicadores		CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais *10^(5)								
		99,7	106,6	50,0	102,3	110,0	53,1	2,7 p.p.
	Feminino	77,8	88,8	6,8	66,4	72,3	27,4	-11,4 p.p.
	Masculino	110,9	115,5	75,6	120,8	129,5	65,9	9,9 p.p.
Óbitos		0	0	0	0	0	0	0,0
Absentismo %	c)	6,3	6,8	3,1	6,9	7,5	3,4	0,5 p.p.
Formação c)								
Número de h. de formação		187 598	163 258	24 340	215 046	183 002	32 045	14,6
Média de h. de formação		15	16	15	18	18	19	18,5
	Feminino	23	24	22	26	27	24	12,8
	Masculino	11	11	11	14	14	16	22,5
Média de horas por categoria								
Quadro Superior		26	26	25	26	24	30	-0,1
	Feminino	25	26	22	25	24	30	0,4
	Masculino	26	26	28	26	25	30	-0,5
Quadro Médio		24	21	35	24	19	37	0,6
	Feminino	32	24	67	27	20	43	-16,4
	Masculino	19	19	20	23	18	33	17,2
Atendimento		35	36	20	42	43	17	19,5
	Feminino	36	36	33	42	43	22	18,3
	Masculino	35	36	9	42	44	12	22,3
Distribuição		9	9	6	11	11	9	22,6
	Feminino	12	12	12	13	13	17	9,1
	Masculino	8	9	5	10	11	7	25,8
Outros		1	0	10	3	0	16	54,5
	Feminino	3	0	17	4	0	17	26,5
	Masculino	1	0	5	2	0,1	15	96,6
Rácio salarial por género (F/M)								
		1,07	1,07	1,02	1,00	1,06	0,83	-0,07 p.p.
Quadro Superior		0,83	0,86	0,71	0,80	0,87	0,67	-0,02 p.p.
	Feminino (€)	1 995,5	2 079,5	1 748,8	1 964,4	2 061,3	1 725,0	-1,6
	Masculino (€)	2 418,2	2 405,0	2 446,1	2 444,4	2 382,1	2 573,9	1,1
Quadro Médio		0,97	0,96	0,92	0,94	0,95	0,91	-0,03 p.p.
	Feminino (€)	1 332,1	1 412,5	1 057,1	1 259,2	1 366,3	1 025,1	-5,5
	Masculino (€)	1 377,1	1 466,9	1 152,6	1 336,3	1 440,2	1 127,5	-3,0
Atendimento		0,94	0,93	0,95	0,94	0,93	1,00	-0,01 p.p.
	Feminino (€)	1 067,6	1 076,4	742,9	1 075,0	1 082,5	841,8	0,7
	Masculino (€)	1 140,9	1 163,1	782,1	1 141,6	1 163,4	845,2	0,1
Distribuição		0,92	0,89	1,12	0,92	0,89	1,15	0,0
	Feminino (€)	823,3	828,4	796,5	844,6	848,4	826,9	2,6
	Masculino (€)	897,5	926,0	708,4	922,7	948,9	716,8	2,8
Outros		0,96	0,97	0,94	0,87	0,96	0,88	-0,1 p.p.
	Feminino (€)	969,9	964,1	990,5	844,2	966,4	758,6	-13,0
	Masculino (€)	1 005,8	998,2	1 055,0	969,5	1 002,3	861,5	-3,6
Relações Laborais (%) d)								
Acordos coletivos de trabalho		89,7	98,3	5,0	95,8	99,4	58,9	6,1 p.p.
Sindicalização		73,6	77,0	40,4	75,4	77,8	51,6	1,8 p.p.

a) Em 2020, não incluía dados da CORRE. Em 2021, já inclui dados de todas as subsidiárias incluindo, a NNS e HCCM.

b) Sem dados da 321 Crédito, CORRE, NNS e HCCM.

c) Não inclui dados da NNS e HCCM.

d) Sem dados da CTT Express, 321 Crédito, sem CORRE, sem NNS e sem HCCM.

Tabela 2 – Ambiente

GRI 301-1, 301-10, 302-1, 302-3, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Ambiente	'20			'21			Variação anual %
	Indicadores a)	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	
Consumo de energia (GJ)	361 358,3	328 908,8	32 449,5	358 273,1	316 942,9	41 330,2	-0,9 %
Consumo total de eletricidade	132 777,2	115 876,8	16 900,3	127 218,2	107 398,5	19 819,7	-4,2 %
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de eletricidade verde	132 777,2	115 876,8	16 900,3	127 218,2	107 398,5	19 819,7	-4,2 %
Consumo de energia por painéis solares	127,2	127,2	0,0	813,5	127,2	686,3	539,5 %
Consumo de energia térmica	5 785,0	5 785,0	0,0	4 549,0	4 549,0	0,0	-21,4 %
Consumo total de combustíveis	221 577,0	206 027,9	15 549,2	224 589,5	203 765,3	20 824,2	1,4 %
Consumo total de gás	1 091,9	1 091,9	0,0	1 102,9	1 102,9	0,0	1,0 %
Consumo médio da Frota (Lt./100)	9,4	9,6	7,1	9,1	9,4	6,8	-3,2 %
Veículos menos poluentes (uni.)	335,0	316,0	19,0	346,0	324,0	22,0	3,3 %
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) (ton CO₂)	15 949,0	14 842,2	1 106,8	15 999,4	14 517,5	1 481,9	0,3 %
Consumo de combustível	15 882,2	14 775,4	1 106,8	15 944,6	14 462,7	1 481,9	0,4 %
Consumo de gás	66,8	66,8	0,0	54,8	54,8	0,0	-18,0 %
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) (ton CO₂)	164,9	164,9	0,00	9,0	9,0	0,00	-94,5 %
Consumo de eletricidade	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Consumo de energia térmica	164,9	164,9	0,0	9,0	9,0	0,0	-94,5 %
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) (ton CO₂) b)	42 733,3	12 507,8	30 225,3	50 245,6	16 095,3	34 150,2	17,6 %
Transporte aéreo	11 762,2	7 776,4	3 985,8	13 217,8	8 289,9	4 927,8	12,4 %
Transporte marítimo	105,9	14,2	91,7	118,4	7,2	111,2	11,8 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	27 320,4	1 590,6	25 729,8	30 274,0	2 068,6	28 205,4	10,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 484,6	1 484,6	0,0	1 374,4	1 374,4	0,0	-7,4 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço b)	30,8	30,8	0,0	18,0	18,0	0,0	-41,6 %
<i>Commuting</i>	2 029,4	1 611,2	418,0	5 243,0	4 337,2	905,8	158,4 %

a) Sem dados da CORRE, da NNS e da HCCM.

b) Sem dados da CTT Express.

Ambiente	'20			'21			Variação anual %
	Indicadores a)	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	
Emissões de CO₂ compensadas (ton CO₂)	3 346,3	2 701,3	645,0	5 474,6	4 813,9	660,7	63,6 %
Scopes 1+2 (ton CO ₂)	16 113,9	15 007,1	1 106,8	16 008,4	14 526,5	1 481,9	-0,7 %
Scopes 1+2+3 (ton CO ₂)	58 847,1	27 514,7	31 332,4	66 253,9	30 621,8	35 632,1	12,6 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) (gCO₂/objeto)	16,2	28,6	2,3	15,7	29,5	2,8	-3,1 %
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) b) (gCO₂/objeto)	59,0	52,5	65,9	64,9	62,3	67,3	10,0 %
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2) (KgCO₂/1000 €)	21,0	29,2	4,3	17,8	27,6	4,0	-15,2 %
Água captada por fonte de origem (m³) b)	31 680,5	26 195,5	5 485,0	32 809,2	27 305,2	5 504,0	3,6 %
Furo	1 923,0	1 923,0	0,0	2 075,0	2 075,0	0,0	7,9 %
Rede pública	28 775,5	23 290,5	5 485,0	29 886,2	24 382,2	5 504,0	3,9 %
Água pluvial	982,0	982,0	0,0	848,0	848,0	0,0	-13,6 %
Derrames (uni)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Consumo de materiais (ton)	3 434,2	2 327,3	1 106,9	3 470,7	2 574,0	896,7	1,1 %
Papel	2 478,2	2 137,2	341,0	2 705,1	2 318,9	386,2	9,2 %
Plástico	686,7	168,6	518,1	731,8	226,5	505,2	6,6 %
Metal	3,9	3,0	0,9	5,6	4,7	0,9	43,6 %
Outros materiais	265,4	18,5	246,9	28,2	23,9	4,4	-89,4 %
Resíduos encaminhados para destino final	—	—	—	—	—	—	—
Total de resíduos (ton)	2 433,9	1 088,9	1 345,0	2 303,7	902,0	1 401,7	-5,3 %
Taxa de Valorização (uni/100)	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9	1,0	—
Certificação Ambiental	—	—	—	—	—	—	—
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	Corporativa + 3	Corporativa	3 empresas	Corporativa + 3	Corporativa	3 empresas	—
Unidades/Empresas certificadas FSC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Investimentos e Gastos Ambientais (1000 €) c)	3 444,7	3 397,0	47,7	4 729,3	4 660,5	68,8	37,4 %

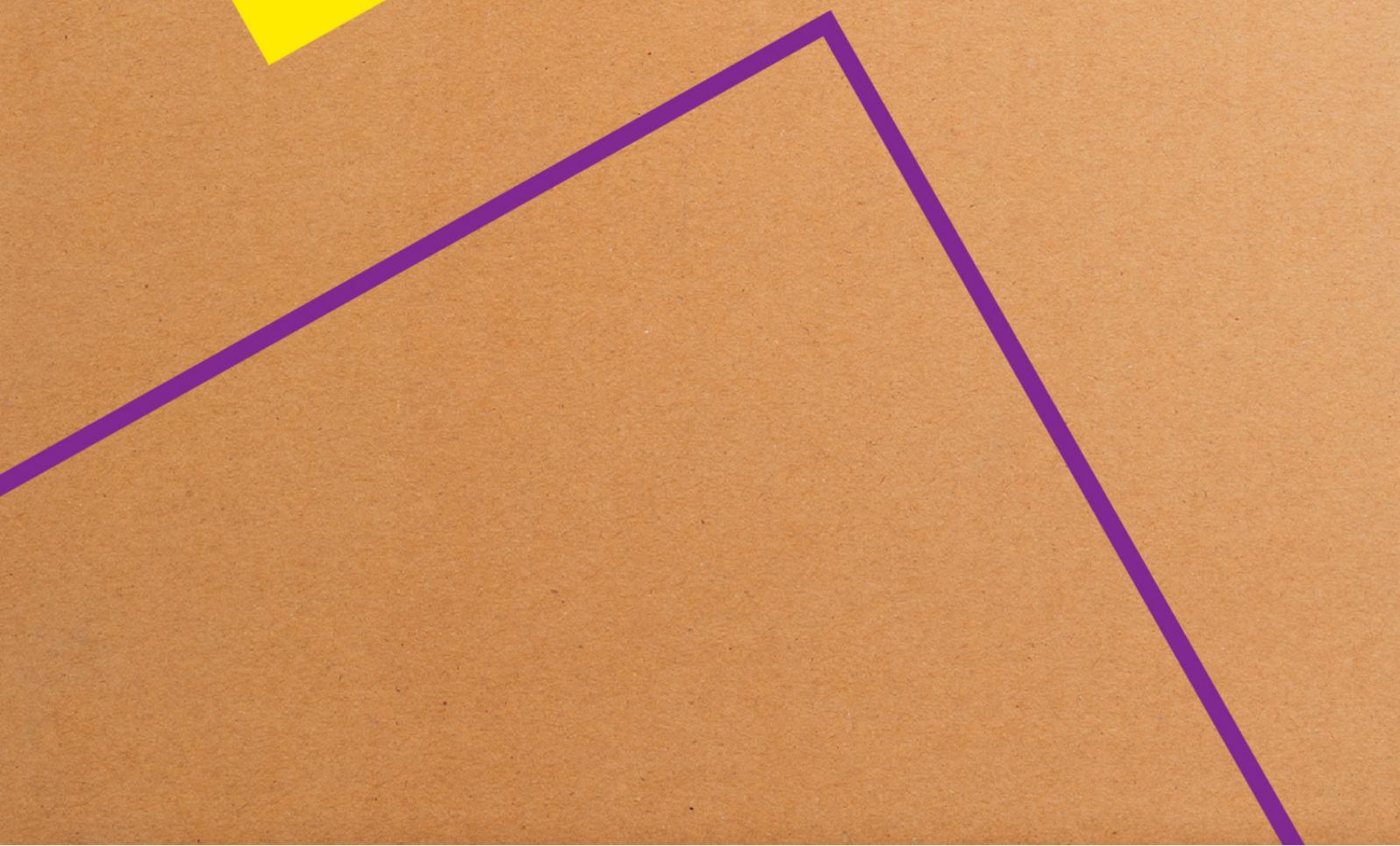
a) Sem dados da CORRE, da NNS e da HCCM.

b) Sem dados da 321 Crédito.

c) Sem dados da 321 Crédito.

A large, bright yellow geometric shape, resembling a triangle or a trapezoid, is positioned in the upper left quadrant of the page. It has a sharp point at the top left and a diagonal edge extending towards the bottom right.

Anexo IV
Índice GRI

A thick purple line forms a large, open geometric shape that spans across the bottom half of the page. It starts from the left edge, goes up and right, then down and right, and finally up and right towards the bottom edge.

ANEXO IV – ÍNDICE GRI

GRI 102-55

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
PERFIL ORGANIZACIONAL				
102-1	Nome da organização	17; 238; 239		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	20; 51; 68; 75; 81; 83; 85; 86; 106; 239		
102-3	Localização da sede da organização	238; 473; 541		
102-4	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para os tópicos abordados no relatório <i>Portugal, Espanha e Moçambique.</i>	9; 239; 518		
102-5	Natureza jurídica da propriedade	17; 148; 473; 541		
102-6	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>A Organização opera no estrangeiro em empresas de direito local, localizadas em Espanha e Moçambique. Embora em ambos os países, a prestação de serviço seja ao nível do Correio Expresso de objetos postais e mercadorias, em Espanha os clientes inserem-se sobretudo na área dos clientes privados e em Moçambique há uma grande representatividade de clientes do setor público.</i>	51; 76; 86; 518		
102-7	Dimensão da organização relatora, incluindo: número de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	97		
102-8	Número de trabalhadores e trabalhadoras, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	97; 511	GC 3 GC 6	ODS 8
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização, incluindo os seus principais elementos relativos às atividades da organização, principais marcas, produtos e serviços <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras e adjudicados em 2021 é formada por 97% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 3% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de "Engenharia e Pesquisa e Serviços Baseados em Tecnologia" com 44% do valor adjudicado, seguindo-se "Transporte de Correio e Cargar" com 27%, "Máquinas, Acessórios e Suprimentos para Manuseio, Condicionamento, Armazenagem de Materiais" com 5%, "Tecnologia da Informação, Difusão e Telecomunicações" com 4%, e "Outros" com uma representação de 19%.</i>	17; 518		
102-10	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	17		
102-11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	68		
102-12	Tratados, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	62; 110		
102-13	Participação em associações setoriais e/ou organizações nacionais ou internacionais em que a organização detém posições nos órgãos de governação, participa em projetos ou comissões, contribui com financiamentos para além da taxa associativa básica, ou considera a participação como estratégica	65		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
ESTRATÉGIA				
102-14	Mensagem do Presidente	9; 11		
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	51; 68; 114; 117		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de conduta da organização	63; 161	GC 10	ODS 16
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e lícitos e comunicar preocupações sobre comportamentos anti-éticos e ilícitos relativos à integridade organizacional	63; 212	GC 10	ODS 16
GOVERNO DA SOCIEDADE				
102-18	Estrutura do órgão de governação incluindo as suas comissões ou comités. Identificação dos responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	149; 157		
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação a executivos de topo e outras/os trabalhadoras/es	65; 157		
102-20	Designação pela organização de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao mais alto órgão de governação	157		
102-21	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governação em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada, indicação de a quem e como é fornecido o <i>feedback</i> ao mais alto órgão de governação	57; 58		
102-22	Composição do mais alto órgão de governação e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência, género, participação de grupos sociais sub-representados e participação de <i>stakeholders</i> . Mandato dos membros do mais alto órgão de governação, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a temas económicos, ambientais e sociais	148		
102-23	Menção caso o Presidente ocupe outros cargos na organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	156		ODS 16
102-24	Processos de seleção e nomeação dos membros do mais alto órgão de governação e dos seus comités, incluindo se e como são consideradas a diversidade, independência e experiências relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	141		ODS 5 ODS 16
102-25	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às partes interessadas	161; 213		ODS 16
102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governação e pelos executivos de topo no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactos económicos, ambientais e sociais	155; 212		
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governação sobre temas económicos, ambientais e sociais	181		ODS 4
102-28	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Menção à independência, ou não, da avaliação e indicação da sua frequência e medidas tomadas	163; 217		
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de temas económicos, ambientais e sociais, incluindo o seu papel na implementação de processos de <i>due dilligence</i>	66; 181, 213		ODS 16
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas económicos, ambientais e sociais	66; 117; 219		
102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governação analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de temas económicos, ambientais e sociais	63; 66; 117; 181		
102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os temas materiais são abordados	9; 22; 155; 158		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	181		
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governação e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	58; 470		
POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO				
102-35	Políticas de remuneração dos membros da governação, dos executivos e das/os restantes trabalhadores/as	160; 185; 187; 199		
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	98; 160; 185; 187; 199		
102-37	Envolvimento dos <i>stakeholders</i> em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	98; 191; 213		ODS 16
102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os trabalhadoras/es (excluindo o/a mais bem pago/a) no mesmo país <i>Verifica-se a proporção de 22,5 (valor relativo ao Grupo CTT).</i>	520		
102-39	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os trabalhadoras/es (excluindo o/a mais bem pago/a) no mesmo país <i>0</i>	520		
ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS				
102-40	Lista das partes interessadas da organização	58		
102-41	Número total e percentagem de trabalhadores/as abrangidos/as por acordos de negociação coletiva	58; 98; 102; 511	CG 3	ODS 8
102-42	Base para identificação e seleção das partes interessadas	54; 55		
102-43	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos	57; 58; 68; 79; 83; 84; 102; 114; 470		
102-44	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	57; 58; 68; 79; 102; 106; 114; 470		
ASPETOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (empresas participadas e <i>joint ventures</i>), incluídas, ou não, no relatório	17; 51; 156; 157		
102-46	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	17		
102-47	Lista dos temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	54; 55		
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, resultantes de fusões, aquisições, métodos de medição, ou outros e as razões para tais reformulações	17		
102-49	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites dos temas	17		
102-50	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	17		
102-51	Data do último relatório publicado	17		
102-52	Ciclo de publicação de relatórios	17		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório ou o seu conteúdo	184; 473; 541		
102-54	Declaração da organização em como preparou o relatório em conformidade com as Normas GRI na opção <i>Core</i> ou <i>Comprehensive</i>	17		
102-55	Índice de indicadores GRI	17; 518		
102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa, com o envolvimento da gestão de topo	17		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1	Explicação e limite para os temas materiais. Envolvimento da organização relativamente aos impactos que causou ou para que contribuiu, ou se está diretamente vinculada a esses impactos por meio das suas relações de negócio	54; 55	GC -10	
103-2	Abordagem da gestão e seus componentes. Políticas, compromissos, objetivos e metas, recursos, mecanismos de queixas, projetos, programas e iniciativas para gestão dos temas materiais	24; 65; 115; 117	GC 1-10	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão, resultados e melhorias	24; 117	GC 1-10	
DESEMPENHO ECONÓMICO (DADOS CONSOLIDADOS)				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	75; 81; 85; 89; 96; 106; 227; 308; 422		ODS 8
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	68; 117	GC 7	ODS 13
201-3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	103; 266; 380		
201-4	Apoio financeiro recebido do Governo <i>O Grupo CTT recebeu, em sede de Benefícios Fiscais, 163 595€ e, em Créditos Fiscais 983 564€.</i>	521		
PRESENÇA NO MERCADO				
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>O salário mais baixo praticado nos CTT foi de 643€ para o género masculino e de 665€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 0,97 e 1,0 em relação ao salário mínimo nacional (665€).</i> <i>Nota: Não inclui dados da CORRE e da CTT Express.</i> Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual <i>11%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).</i>	511; 521	GC 6	ODS 1
202-2	Percentagem de gestores/as contratados/as na comunidade local para unidades operacionais importantes <i>Os gestores são sobretudo contratados de acordo com as suas competências, mas devido à capilaridade da oferta de serviços, os CTT assumem uma política de dispersão de emprego com um impacto geográfico significativo, uma vez que geram emprego em todas as zonas do território nacional (do interior ou urbanas).</i>	521	GC 6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS				
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	21; 51; 68; 76; 83; 85; 86; 106		
203-2	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, tanto positivos como negativos	21; 51; 68; 76; 83; 112		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	<p>Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes</p> <p><i>Os CTT estão comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral. No momento da contratualizações os fornecedores têm de garantir que: a) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas oito Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho; b) Não exercem discriminação baseada na nacionalidade, raça, sexo, religião, orientação sexual, opção política, idade, condições de saúde e deficiência; c) Cumprem com os princípios e procedimentos relativos a saúde, higiene e segurança no trabalho, definidos nas leis e regulamentos nacionais; d) Não foram objeto de aplicação de sanção administrativa ou judicial pela utilização ao seu serviço de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social não declarada nos termos das normas que imponham essa obrigação em Portugal; A garantia indicada na alínea d) tem de ser suportada em declaração emitida pela entidade competente e renovada durante o período de execução do contrato.</i></p>	522		ODS 12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
205-1	<p>Número total e percentagem de operações avaliadas quanto a riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados</p>	63; 66; 100	GC 10	
205-2	<p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p><i>Foram comunicadas políticas e procedimentos de anti-corrupção a 10% dos trabalhadores/as (1 211, no total); e 12% (1 469 trabalhadores/as) receberam formação neste campo.</i></p> <p><i>Aquando do onboarding dos fornecedores, através da plataforma Ariba Spend Management, os CTT dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Consideramos que os parceiros comerciais que o conhecem são os que assinam a declaração em que consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 187 fornecedores a quem adjudicamos compras, 185 aceitaram a declaração, ou seja 99%.</i></p>	53; 63	GC 10	ODS 4 ODS 16
205-3	<p>Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de corrupção.</i></p>	63; 522	GC 10	ODS 16
PRÁTICAS ANTI-CONCORRENCIAIS				
206-1	<p>Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>antitrust</i> e monopólio, bem como os seus resultados</p>	65		ODS 16
IMPOSTOS E TRIBUTAÇÃO				
207-1	<p>Descrição da abordagem tributária</p>	422		
207-2	<p>Descrição da estrutura de governação tributária e controlo do risco fiscal</p>	422		
207-3	<p>Descrição da abordagem para envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto à tributação</p>	58		
207-4	<p>Jurisdições fiscais em que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas auditadas da organização, ou nas informações financeiras registadas em registo público, são consideradas residentes para fins tributários. Reporte por país.</p>	239		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais, por peso ou por volume	515	GC 7-9	
301-2	Consumo de materiais provenientes de reciclagem	128	GC 7-9	ODS 15
301-3	Produtos e embalagens recuperadas	129	GC 7-9	
ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	21; 117; 121; 515	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-2	Consumo de energia fora da organização <i>Valor proveniente da faturação relativa a consumos energéticos dos CTT, da atividade de transporte subcontratado e de fatores de emissão provenientes de fontes temáticas de referência.</i>	523; 117	GC 7-9	
302-3	Intensidade energética	117; 121; 126; 515	GC 7-9	ODS 7 ODS 12
302-4	Redução do consumo de energia	76	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	21; 79; 83; 84; 120; 121	GC 7-9	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
ÁGUA E EFLUENTES				
303-1	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	128	GC 7-9	ODS 6
303-2	Gestão de impactos relacionados com a rejeição de água <i>Não há corpos de água significativamente afetados pela rejeição de efluentes líquidos</i>	523		ODS 6
303-3	Captação total de água	128; 515	GC 7-9	ODS 6
303-4	Rejeição de água	128	GC 7-9	ODS 6
303-5	Consumo total de água	128; 515	GC 7-9	ODS 6
BIODIVERSIDADE				
304-1	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i>	523	GC 7-9	ODS 15
304-2	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema.</i>	130; 523	GC 7-9	ODS 15
304-3	<i>Habitats</i> protegidos ou recuperados	130	GC 7-9	ODS 13 ODS 15
304-4	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações da organização, por nível de risco de extinção <i>Não aplicável.</i>	523	GC 7-9	

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
EMISSIONES				
305-1	Emissões diretas de gases de efeito de estufa GEE (<i>Scope 1</i>)	21; 121; 124; 515	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE provenientes da aquisição de energia (<i>Scope 2</i>)	21; 124; 125; 515	GC 7-9	ODS 12 ODS 13
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa GEE (<i>Scope 3</i>)	124; 515	GC 7-9	
305-4	Intensidade das emissões de gases de efeito de estufa GEE	126; 128; 515	GC 7-9	
305-5	Redução das emissões de gases de efeito de estufa GEE	53; 79; 83; 84; 121; 124; 125; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 13
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono ODS <i>Não se verificaram emissões deste tipo.</i>	524	GC 7-9	ODS 13
305-7	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	125	GC 7-9	
RESÍDUOS				
306-1	Produção de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-2	Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	21; 53; 79; 83; 84; 128; 129; 130; 524	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 17
306-3	Quantidade total de resíduos	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-4	Quantidade total de resíduos valorizados, por tipo	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
306-5	Quantidade total de resíduos eliminados, por tipo	129; 515	GC 7-9	ODS 11 ODS 12 ODS 13
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
307-1	Montantes envolvidos no pagamento de multas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais <i>Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.</i>	65; 524	GC 7-9	ODS 16
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
308-1	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 99,4% dos procedimentos pré-contractuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 94,7% do total.</i>	21; 524	GC 7-9	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores.</i>	524	GC 7-9	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
EMPREGO				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região <i>N.º de despedimentos por género: 44 despedimentos, dos quais 26 são homens.</i>	97; 511; 525	GC 6	ODS 5 ODS 8
401-2	Benefícios assegurados aos trabalhadores/as a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores/as temporários/as ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes	103	GC 6	ODS 8
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	97; 105; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
GESTÃO DAS RELAÇÕES LABORAIS				
402-1	<p>Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva</p> <p><i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.</i></p>	526	CG 3	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
403-1	<p>Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho. Descrição das atividades, locais de trabalho e trabalhadores/as abrangidos/as pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. Explicação e razão, no caso de quaisquer trabalhadores/as, atividades ou locais de trabalho, não serem abrangidos</p> <p><i>Eventuais riscos específicos decorrentes das relações de negócio (exigências de clientes) com impacto operacional, são analisadas e avaliadas, tendo a empresa implementado um conjunto de soluções sobretudo mecânicas (máquinas de tratamento e robots) para fazer face à tipologia de produtos para tratamento, transporte e distribuição.</i></p>	103; 526		ODS 3 ODS 8
403-2	<p>Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.</p> <p>Descrição dos processos utilizados para investigar incidentes de trabalho, <i>inclusive</i> os processos para identificar perigosidade e avaliar riscos relativos aos incidentes. Determinação de medidas corretivas usando a hierarquia de controlo e as melhorias necessárias ao sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	103		ODS 3 ODS 8
403-3	<p>Serviços de saúde ocupacional.</p> <p>Descrição das funções dos serviços de saúde no trabalho que contribuem para a identificação e eliminação de perigosidade e minimização dos riscos</p>	103		ODS 3 ODS 8
403-4	<p>Participação de trabalhadores/as e consulta aos mesmos sobre o desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho. Descrição das responsabilidades dos comités formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores/as de diferentes níveis hierárquicos. Se quaisquer trabalhadores/as não são representados por esses comités, explicitar a razão</p> <p><i>As estruturas de representação de trabalhadores têm reuniões regulares com a empresa onde são identificadas eventuais não conformidades no âmbito das matérias de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo analisadas com a intervenção dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho, com vista à mitigação dos riscos. Complementarmente, são realizados as avaliações de risco regulares, são mantidos contactos frequentes entre estes técnicos e os responsáveis operacionais e dos edifícios que permitem um acompanhamento dos fatores de riscos e sua mitigação.</i></p>	526	GC 3 GC 6	
403-5	Formação de trabalhadores/as em saúde e segurança no trabalho	100	GC 6	ODS 3 ODS 4 ODS 8
403-6	<p>Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as.</p> <p>Descrição dos serviços e programas de promoção da saúde oferecidos aos trabalhadores/as para tratar os seus riscos de saúde não relacionados com o trabalho. Como a organização facilita o acesso dos trabalhadores/as a esses serviços e programas</p>	103	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de segurança e saúde no trabalho diretamente relacionados com os produtos e serviços	103	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	103	GC 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Acidentes de trabalho	21; 53; 97; 103; 511		ODS 3
403-10	<p>Doenças profissionais</p> <p><i>Verificam-se 21 doenças profissionais (10 no género feminino e 11 no masculino).⁸⁹</i></p>	511; 526		ODS 3

⁸⁹ Não inclui a Corre.

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador/a, por género e por categoria	100; 511	GC 6	ODS 4 ODS 5
404-2	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores/as na fase de preparação para a aposentação/reforma ou de rescisão de contrato de trabalho <i>Foram realizadas 135 689 horas de formação, contando-se 27 527 participações de um total de 9 846 (83%) trabalhadores/as, em 11 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.</i>	98; 527	GC 6	ODS 4 ODS 8
404-3	Percentagem de trabalhadores/as que recebem regularmente avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	98	GC 6	ODS 5
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
405-1	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores/as por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias ou grupos vulneráveis e outros indicadores de diversidade	21; 105; 146; 149; 151; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Rácio do salário-base e remuneração das mulheres e homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	98; 511	GC 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
406-1	Incidentes de discriminação e as medidas de correção adotadas <i>Não se verificaram casos de discriminação.</i>	105; 527	GC 1 GC 6	
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
407-1	Operações e fornecedores em que possa haver risco ou violação dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva e medidas tomadas para apoiar esses direitos <i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE. Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva.</i>	527	GC 1 GC 3	ODS 10
TRABALHO INFANTIL				
408-1	Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula "Cumpra com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT – Organização Internacional do Trabalho", entre outras.</i>	105; 527	GC 1 GC 5	ODS 16
TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO				
409-1	Operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Vide 408-1.</i>	105; 527	GC 1 GC 4	ODS 16
PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
410-1	Percentagem do pessoal de segurança com formação em políticas ou procedimentos da organização relativos a aspetos de Direitos Humanos que sejam relevantes para as operações <i>O pessoal de segurança é na sua maioria externo à Empresa e o processo de contratação garante que, para estarem acreditados pela entidade reguladora, este pessoal recebeu formação e cumpre todos os requisitos associados aos aspetos de direitos humanos.</i>	527	GC 1	
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS				
411-1	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e medidas tomadas <i>Não aplicável.</i>	527	GC 1 GC 2	

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS				
412-1	<p>Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações de direitos humanos e/ou avaliações de impacto, por país 0%. Vide 408-1.</p>	528	GC 1 GC 2	
412-2	<p>Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores que beneficiaram de formação <i>49% dos trabalhadores receberam 5 564 horas de formação sobre políticas ou procedimentos de direitos humanos.</i></p>	528	GC 1 GC 2	ODS 4
412-3	<p>Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos <i>O número de contratos considerados como significativos foi de 358 (99,44%), incluindo cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos.</i></p>	528	GC 1 GC 2	ODS 10 ODS 12
COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	<p>Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local. Avaliação de impactos de programas de desenvolvimento local</p>	110		
413-2	<p>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais</p>	68; 76; 110; 115; 117		
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
414-1	<p>Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais <i>100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.</i></p>	528	GC 1 GC 2	ODS 8 ODS 12
414-2	<p>Impactes negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactes negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade. Dos 187 fornecedores a quem adjudicamos compras, 185 aceitaram a declaração, ou seja 99%. No entanto, tal como referido anteriormente, a adjudicação de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos a direitos humanos definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Qualquer incumprimento nesta matéria, seja por conhecimento indireto ou por verificação nas visitas de acompanhamento feitas pela equipa de compras, é alvo de atuação imediata e eventual justa causa para rescisão contratual. Os CTT implementaram uma nova plataforma - Ariba Spend Management - para efetuarem a centralização e gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores. Para que consigam concluir o registo nesta nova plataforma, os fornecedores têm que ler e aceitar o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Os CTT estão comprometidos com a sua política de garantir o cumprimento escrupuloso por parte dos seus fornecedores dos normativos em matéria laboral. Não se verificaram impactos negativos.</i></p>	76; 528	GC 1 GC 2	ODS 12
POLÍTICAS PÚBLICAS				
415-1	<p>Valor total de contribuições políticas financeiras ou em espécie, por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições.</i></p>	528	GC 10	
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE				
416-1	<p>Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria <i>Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos.</i></p>	528		

Indicador	Descrição	Pág(s)	Global Compact	ODS
416-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactos, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços, por tipo de resultado <i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.</i>	529		ODS 16
MARKETING E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
417-1	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços. Percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências <i>Este ano foram registados 17 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderiu-se ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i>	112; 529		ODS 12
417-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultado <i>Registaram-se 42 527 incidentes e 4 353 casos de não conformidade.</i>	115; 529		
417-3	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado <i>Não foram identificados casos de não conformidade.</i>	529		
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
418-1	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>0. No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.</i>	529	GC 1	ODS 16
CONFORMIDADE SOCIOECONÓMICA				
419-1	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos socioeconómicos	65		

Fonte: GRI Standards (2016), diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.

The cover features a brown textured background. A large green triangle is positioned in the upper left corner. A thick red line starts from the bottom left, goes up and right, then down and right, forming a large 'L' shape that frames the text.

Anexo V

**Informação
não financeira**

ANEXO V – INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA (CMVM)

PARTE I - INFORMAÇÃO SOBRE AS POLÍTICAS ADOTADAS	Indicadores GRI (vide Anexo IV)	Capítulo do Relatório
A - INTRODUÇÃO		
<p>Descrição da política geral da Sociedade quanto aos temas da sustentabilidade, com indicação das eventuais alterações face à anteriormente aprovada.</p>	<p>102-10, 102-15, 102-40, 102-42, 102-46, 102-48</p>	<p>1.3 Explicação da Natureza do Relatório Integrado - Âmbito e Limite</p> <p>2.2 Linhas Estratégicas</p>
<p>Descrição da metodologia e das razões para a sua adoção no reporte da informação não financeira, bem como quaisquer alterações que tenham ocorrido em relação a anos anteriores e as razões que as motivaram.</p>	<p>102-43, 102-44, 102-49</p>	<p>2.3 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável</p> <p>1.3 Explicação da Natureza do Relatório Integrado - Âmbito e Limite</p> <p>Anexo VI - Finanças Sustentáveis e Taxonomia</p>
B - MODELO EMPRESARIAL		
<p>Descrição geral do modelo de negócio e forma de organização da Sociedade/Grupo, indicando principais áreas de negócio e mercados em que opera (se possível com recurso a organogramas, gráficos ou quadros funcionais).</p>	<p>102-2, 102-6, 102-45</p>	<p>3. Negócios CTT</p>
C – PRINCIPAIS FATORES DE RISCO		
<p>Identificação dos principais riscos associados aos temas objeto de reporte e decorrentes das atividades, produtos, serviços ou relações comerciais da Sociedade, incluindo, se for caso disso e sempre que possível, as cadeias de fornecimento e subcontratação.</p>	<p>205-1</p>	<p>2.7 Gestão de riscos</p>
<p>Indicação da forma como esses riscos são identificados e geridos pela Sociedade.</p>	<p>102-29</p>	<p>2.7 Gestão de riscos</p>
<p>Explicitação da divisão funcional interna de competências, incluindo os órgãos sociais, comissões, comités ou departamentos responsáveis pela identificação e gestão/acompanhamento dos riscos.</p>	<p>102-30, 102-18</p>	<p>2.7 Gestão de riscos - Modelo de Governo</p>
<p>Indicação expressa dos novos riscos identificados pela Sociedade face ao relatado em anos anteriores, bem como dos riscos que deixaram de o ser.</p>	<p>201-2</p>	<p>2.7.2 Identificação de riscos e resposta CTT</p>
<p>Indicação e breve descrição das principais oportunidades que sejam identificadas pela Sociedade no contexto dos temas objeto de reporte.</p>	<p>102-31</p>	<p>1.2 Mensagem do CEO</p> <p>2.5 Diálogo com as partes interessadas</p> <p>3.5 Perspetivas futuras</p>

D – POLÍTICAS IMPLEMENTADAS

Descrição das políticas: i. ambientais, ii. sociais, iii. referentes a trabalhadores e igualdade entre género e não discriminação, iv. direitos humanos e v. combate à corrupção e às tentativas de suborno da Sociedade, incluindo as políticas de devida diligência (*due diligence*), bem como os resultados da sua aplicação, incluindo indicadores de desempenho essenciais não financeiros conexos, e respetiva comparação quanto ao ano anterior.

102-43, 102-55,
103-1, 103-2, 103-3,
205-2

4. Desempenho

I. - POLÍTICAS AMBIENTAIS

1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.
2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:
 - i. **Utilização sustentável dos recursos:** consumo de água, de outras matérias-primas e de energia; medidas tomadas para melhorar a eficiência da utilização daqueles recursos; recurso a medidas de promoção da eficiência energética e utilização de energias renováveis.
 - ii. **Poluição e alterações climáticas: indicação de:** valores de emissões de gases com efeito de estufa; emissões de poluentes para a natureza; penalizações incorridas e medidas para prevenir, reduzir ou reparar as referidas emissões.
 - iii. **Economia circular e gestão de resíduos:** medidas de prevenção, reciclagem, reutilização ou outras formas de valorização e eliminação de resíduos.

Vide indicadores
301-308, no Anexo IV

4.5.1 Políticas e sistemas de gestão ambiental

4.5.1 Políticas e sistemas de gestão ambiental

4.3 Capital intelectual

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

2.3 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

4.5.3 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

2.2 Linhas Estratégicas

2.3 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

3.2 Expresso e encomendas - Portefólio eco

4.3 Capital intelectual

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

- iv. **Proteção da biodiversidade:** impactos causados por atividades ou operações em áreas protegidas e medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade.

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

II- POLÍTICAS SOCIAIS E FISCAIS

1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	102-55	2.2 Linhas Estratégicas 2.3 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 4.4 Capital social
2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	Vide indicadores 401-419, no Anexo IV.	4.4 Capital social
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		
i. Compromisso da empresa com a comunidade: o impacto da atividade da Sociedade no emprego e no desenvolvimento local; o impacto da atividade da Sociedade nas populações locais e no território; as relações mantidas com os agentes da comunidade local e os respetivos meios de diálogo; as ações de parceria ou de patrocínio.	413-2	1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e Governação) 2.5 Dialogo com as partes interessadas 2.6 Ética empresarial
ii. Subcontratação e fornecedores: a inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de género e ambientais; a consideração nas relações com os fornecedores e subcontratantes da sua responsabilidade social, ambiental e de <i>governance</i> ; sistemas de controlo e auditoria e respetivos resultados. Sempre que possível, incluir uma referência ao facto de os fornecedores da Sociedade aplicarem políticas coerentes com as que foram estabelecidas pela Sociedade.	204-1	1.6 Compromissos ESG 2.5 Dialogo com as partes interessadas 4.3 Capital intelectual
iii. Consumidores: medidas para a saúde e segurança dos consumidores; sistemas de receção de reclamações e respetivo tratamento e resolução, nomeadamente o número de reclamações recebidas e o número de reclamações pendentes, bem como aquelas em que foi dada razão ao reclamante, inquéritos de satisfação, e indicação do responsável pelas reclamações.	416-1, 417-2	1.6 Compromissos ESG 4.4. Capital social - Comunicação com o cliente 4.4. Capital social - Satisfação do cliente
iv. Investimento responsável: se aplicável, informação sobre o investimento responsável que a Sociedade almejou atrair, incluindo quanto à emissão/aquisição de <i>green bonds</i> ou de <i>SDG-linked bonds</i> .		4.1 Capital financeiro - Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT
v. Stakeholders: informação quanto a eventuais formas de auscultação dos <i>stakeholders</i> .	102-43, 102-21	2.5 Dialogo com as partes interessadas
vi. Informação fiscal: informação sobre medidas ou atos com impacto fiscal, incluindo eventuais subsídios ou qualquer tipo de subvenção ou vantagem patrimonial atribuída pelo Estado.	201-1	3.4 Serviços financeiros 4.1 Capital financeiro - Valor económico 4.3 Capital intelectual

III- TRABALHADORES/AS E IGUALDADE ENTRE GÉNERO E NÃO DISCRIMINAÇÃO

1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.		1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e Governação) 4.2 Capital humano
--	--	---

2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.		4.2.8. Diversidade e igualdade de oportunidades
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:		
i. Emprego: número total e distribuição dos trabalhadores por género, idade, país e classificação profissional, bem como número total e distribuição das modalidades de vínculo contratual (ex.: contrato de trabalho, prestadores de serviços, trabalho temporário, etc.) por género e idade, duração média dos contratos; percentagem da força de trabalho a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual; remuneração para cargos iguais ou médios na empresa, por género; remuneração média dos administradores e gestores, incluindo remuneração variável, subsídios, indemnizações, pagamento a regimes de poupança a longo prazo e qualquer outro pagamento discriminado por género; trabalhadores com deficiência (incluindo indicação da forma como a Sociedade se encontra a cumprir, ou a preparar o cumprimento, da Lei n.º 4/2019 de 10 de janeiro, relativa ao sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência).	102-8, 405-1, 202-1, 405-2	4.2.1 Caracterização do capital humano
ii. Organização do trabalho: organização do tempo de trabalho, incluindo medidas destinadas a facilitar o desligamento do trabalho e a vida familiar.		4.2.5 Gestão das relações laborais
iii. Saúde e segurança: condições de saúde e segurança no trabalho e número de acidentes de trabalho.	403-9	4.2.7 Saúde e segurança no trabalho
iv. Relações sociais: organização do diálogo social, incluindo os procedimentos de informação e negociação com o pessoal, nomeadamente o número de interações mantidas com sindicatos e/ou comissões de trabalhadores, caso existentes; novos acordos celebrados ou revisão dos acordos em vigor; número de processos em tribunal e queixas à Autoridade para as Condições do Trabalho; percentagem de trabalhadores abrangidos por convenções coletivas por país; avaliação das convenções coletivas, nomeadamente no domínio da saúde e segurança no trabalho.	403-4	4.2.5 Gestão das relações laborais
v. Formação: as políticas aplicadas no domínio da formação e o tipo de formações (p. ex., se a Sociedade ministra aos seus colaboradores formação sobre matérias ligadas à avaliação do desempenho da empresa em matérias “não financeiras” (p. ex. de proteção da privacidade/ RGD, combate ao branqueamento de capitais/ AML, Direitos Humanos na cadeia de valor, etc.); o rácio entre as horas de formação e o número de trabalhadores.	404-1, 404-2, 418-1, 412-2, 414-1	4.2.4 Formação
vi. Igualdade: medidas/políticas adotadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre géneros; planos de igualdade; número de despedimentos por género; protocolos contra o assédio sexual e o assédio com base no género; políticas para a integração e acessibilidade universal das pessoas com deficiência; políticas contra todos os tipos de discriminação e, se for caso disso, gestão da diversidade.	401-1, 102-17 <u>Política de</u> <u>Diversidade e Inclusão</u>	4.2.8. Diversidade e igualdade de oportunidades

IV – DIREITOS HUMANOS

<p>1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.</p>	<p>Vide indicadores 406-412 no Anexo IV</p>	<p>1.6 Compromissos ESG</p> <p>2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável</p> <p>Anexo IV – Índice GRI</p> <p>IV – Índice GRI</p>
<p>2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.</p>		<p>1.6 Compromissos ESG</p>
<p>3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:</p>		<p>1.6 Compromissos ESG</p>
<p>i. Procedimentos de diligência devida aplicados em matéria de direitos humanos, em especial no que respeita à contratação de fornecedores e prestadores de serviços.</p>	<p>412-3</p>	<p>2.7.1 Descrição do processo de gestão de risco</p>
<p>ii. Medidas de prevenção dos riscos de violação dos direitos humanos e, se for caso disso, medidas para corrigir eventuais abusos; eliminação da discriminação em matéria de emprego (quando não esteja já referido acima); eliminação do trabalho forçado ou obrigatório; abolição efetiva do trabalho infantil.</p>	<p>414-1, 408-1, 414-2</p>	<p>2.7.1 Descrição do processo de gestão de risco</p> <p>IV – Índice GRI</p>
<p>iii. Processos judiciais por violação dos direitos humanos.</p>	<p>419-1, 413-1</p>	<p>2.7.1 Descrição do processo de gestão de risco</p> <p>Anexo IV – Índice GRI</p>

V – COMBATE À CORRUPÇÃO E ÀS TENTATIVAS DE SUBORNO

<p>1. Prevenção da corrupção: medidas e instrumentos adotados para prevenção da corrupção e suborno; políticas implementadas para a dissuasão destas práticas junto de trabalhadores e fornecedores; informação sobre o sistema de <i>compliance</i> indicando os respetivos responsáveis funcionais, caso existente; indicação de processos judiciais que envolvam a Sociedade, os seus administradores ou trabalhadores relacionados com a corrupção ou subornos; medidas adotadas em sede de contratação pública, caso relevante.</p>	<p>102-17, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1</p>	<p>2.1.3 Enquadramento regulatório - Setor financeiro</p> <p>2.6 Ética empresarial</p>
<p>2. Prevenção do branqueamento de capitais (para emitentes sujeitos a este regime): medidas de combate ao branqueamento de capitais; indicação do número de casos denunciados anualmente.</p>	<p>102-17</p>	<p>5.2.3 Fiscalização</p> <p>5.3.3 Controlo interno e gestão de riscos</p>
<p>3. Códigos de ética: indicação de eventual código de ética a que a Sociedade tenha aderido ou implementado; indicação dos respetivos mecanismos de implementação e monitorização do cumprimento do mesmo, se aplicável.</p>	<p>102-16</p>	<p>2.6 Ética empresarial</p>
<p>4. Gestão de conflitos de interesses: medidas de gestão e acompanhamento de conflitos de interesses, nomeadamente exigência de subscrição de declarações de interesses, incompatibilidades e impedimentos pelos dirigentes e trabalhadores.</p>	<p>102-17, 102-25</p>	<p>5.2.2 Administração e supervisão - Mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses</p> <p>5.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo</p>

Parte II - Informação sobre os *standards* / diretrizes seguidos

1. Identificação de *standards* e diretrizes seguidos no relatório de informação não financeira

Identificação dos *standards* e diretrizes seguidos na preparação da informação não financeira, incluindo as respetivas opções, bem como outros princípios considerados na atuação da Sociedade, caso aplicável.

102-54

2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável

No caso de a Sociedade referir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, incluir identificação daqueles para cujo cumprimento a Sociedade se compromete a contribuir, com indicação das medidas tomadas, em cada ano, no sentido da prossecução dos propósitos traçados relativamente a cada um desses ODS. Ou seja, identificar ações, projetos ou investimentos concretos direcionados ao cumprimento desse ODS.

1.6 Compromissos ESG

2.3 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

2. Identificação do âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores

Descrição do âmbito e metodologia de cálculo (incluindo a fórmula de cálculo) dos indicadores apresentados, bem como das limitações desse reporte.

Princípios e cálculos adotados de acordo com os GRI Standards para elaboração de informação de sustentabilidade, com verificação externa independente, nível COMPREHENSIVE, atribuído pela Ernst & Young Audit & Associados - SROC, SA.

1.3 Explicação da Natureza do Relatório Integrado - Âmbito e Limite

Sempre que possível, apresentação de uma tabela de correspondência entre os indicadores apresentados e os princípios ou objetivos considerados, indicando o sítio onde a informação se encontra detalhada (ex., a página do relatório autónomo de reporte de informação não financeira, do relatório e contas, de outro documento ou do sítio de internet da Sociedade).

3. Explicação em caso de não aplicação de políticas

Caso a Sociedade não aplique políticas em relação a uma ou mais questões, o reporte de informação não financeira apresenta uma explicação para esse facto.

Não aplicável

4. Outras informações

Elementos ou informações adicionais que, não se encontrando vertidos nos pontos anteriores, sejam relevantes para a compreensão, enquadramento e justificação da relevância da informação não financeira divulgada, designadamente quanto a redes ligadas a temas de sustentabilidade e responsabilidade das organizações que integra/a que pertence, seja a nível nacional ou internacional, e compromissos de sustentabilidade que a Sociedade voluntariamente assumiu, de âmbito local ou global.

Anexo VI – Finanças Sustentáveis e Taxonomia



Anexo VI
Taxonomia

ANEXO VI – TAXONOMIA

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

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

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

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

Em 2022, utilizando dados correspondentes ao exercício de 2021, a UE concedeu uma obrigação de divulgação reduzida, segunda a qual apenas devem ser divulgadas as ações das atividades económicas elegíveis e não elegíveis para a taxonomia em termos de volume de negócios, despesas de capital (CAPEX) e despesas de exploração (OPEX). A divulgação das atividades económicas alinhadas apenas será obrigatória em 2023, sobre os dados do exercício de 2022.

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

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

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

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

Atividades elegíveis

De acordo com a análise efetuada às atividades do Grupo, foram identificadas as seguintes atividades dos CTT enquadráveis nas atividades previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão. Para o efeito, foi considerada a informação apresentada na tabela de mapeamento de sistemas de classificação de indústrias publicado pela União Europeia e compilado no âmbito da "Platform on Sustainable Finance"⁹⁰.

⁹⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/sustainable-finance-taxonomy-nace-alternate-classification-mapping_en.xlsx

Código	Atividade	Códigos NACE
6.4	Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	N77.11. N77.21
6.5	Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	H49.32. H49.39, N77.11
6.6	Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	H49.41, H53.10, H53.20, N77.12
7.7	Aquisição e propriedade de edifícios	L68

As atividades CTT enquadráveis nas atividades elegíveis correspondem essencialmente às atividades de correio, expresso e encomendas e ao valor das rendas cobradas pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento. Para o efeito e de forma a segregar o volume de negócios das áreas indicadas e enquadradas como elegíveis foi considerado, como aproximação, o peso dos gastos de transporte e distribuição no total dos gastos das atividades de correio, encomendas e expresso. De referir ainda que, apesar das entregas apeadas não estarem previstas na listagem de atividades elegíveis dos anexos I e II do Regulamento, o valor das prestações de serviços para as respetivas entregas foi incluído no valor de volume de negócios das atividades elegíveis reportado.

A ênfase nesta fase é nas indústrias mais intensivas em carbono e em energia verde, razão pela qual uma parte das atividades CTT, nomeadamente as atividades dos segmentos Banco e Pagamentos e Serviços Financeiros & Retalho não estão ainda previstas nos anexos I e II do Regulamento Delegado, não podendo assim ser englobadas nas atividades elegíveis.

Tipo de Atividade	Correio e outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	58 422 884	184 610 740		0	0 243 033 624
Atividades não elegíveis	386 015 253	71 076 745	48 877 261	98 67 331	604 836 591
Total	444 438 137	255 687 485	48 877 261	98 867 331	874 870 214

As atividades não elegíveis do segmento correio correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais.

Proporção de atividades elegíveis

	Total (€)	Atividades elegíveis		Atividades não elegíveis	
		Valor (€)	%	Valor (€)	%
Volume de negócios	847 870 214	243 033 624	29 %	604 836 591	71 %
CAPEX	36 146 649	3 933 768	11 %	32 212 880	89 %
OPEX	22 059 448	950 814	4 %	21 108 634	96 %

Tal como definido pela taxonomia, os valores reportados foram calculados de acordo com as contas consolidadas dos CTT. Como é o primeiro ano de aplicação da taxonomia, não são apresentados valores comparativos.

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

- **Turnover (847.870.214 €):** Corresponde ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2021.
- **CAPEX (36.146.649€):** Corresponde ao somatório das aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2021, divulgadas nas notas 5, 6 e 7 das demonstrações financeiras consolidadas dos CTT.
- **OPEX (22.059.448 €):** Corresponde aos seguintes gastos determinados com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2021:
 - Gastos com Investigação e Desenvolvimento não capitalizados;
 - Gastos com renovação/ manutenção de edifícios e outras instalações;
 - Gastos com manutenção e reparação;
 - Gastos com locações de curto prazo ("*Short Term Leases*") e outros gastos com locações não capitalizados; e
 - Outros gastos diretamente ligados a manutenção de ativos tangíveis ou propriedades de investimento.

Os valores de CAPEX classificados como elegíveis correspondem essencialmente a investimentos em frota elétrica, instalação de sistema de *lockers*, substituição de sistemas de AVAC, instalações de sistema de instalação LED e software de otimização de rotas dinâmicas.

Os valores de OPEX classificados como elegíveis correspondem essencialmente a gastos com frota elétrica e planeamento e gestão de rotas e plataforma de gestão dinâmica de rotas.

CONTACTOS

GRI 102-3, 102-5, 102-53

SEDE

Avenida D. João II, n.º 13
1999-001 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: +351 210 471 836
Fax: +351 210 471 994

Clientes

Linha CTT +351 210 471 616
Dias úteis das 8h30 às 19h30
www.ctt.pt/ajuda/contacto

Representante para as Relações com o Mercado

Guy Pacheco

Relações com Investidores

Nuno Vieira
Email: investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087
Fax: +351 210 471 996

Órgãos de Comunicação Social

Direção de Comunicação
Assessoria de Imprensa
Cátia Cruz Simões
Email: gabinete.imprensa@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 800

Endereço do website

www.ctt.pt

attt